

Mind the gap!

Barrières, versnellers en beïnvloeders op de klantreis van woningverduurzaming, en (beleids)kansen om verder te komen.

Dit project is uitgevoerd door Muzus (2026) in opdracht van: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Colofon
Dit onderzoek naar woningverduurzaming is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Mirte van der Nat, Sanne Kistemaker en Wouter Wullems van social design bureau Muzus waren verantwoordelijk voor de uitvoering. Het onderzoek is uitgevoerd tussen februari en juni 2026. De aanpak combineerde deskresearch met aanvullende diepte-interviews onder grondgebonden woningeigenaren, VvE-leden en particuliere verhuurders.

Over Muzus
Muzus ontwerpt verandering voor de samenleving van morgen. We werken met een ontwerpaanpak aan maatschappelijke transities en sociale vraagstukken. We stellen de behoeftes en ervaringen van de doelgroep centraal. Complexe opgaven vragen om anders denken en duiden, en anders samenwerken en doen. Met een frisse ontwerpersblik en in volwaardige co-creatie komen we tot vernieuwende oplossingen en betekenisvolle verandering.

Voor meer informatie over het onderzoek of Muzus, neem contact op met ons via more@muzus.nl of 015-2137149.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING, OVER COMPLEXITEIT VAN VERDUURZAMEN

“Het is een combinatie van heel veel dingen waar je aan moet denken. Maar als er iemand onder een grote paraplu meekijkt en zegt nou dit is wat je kan doen en je kan kiezen uit deze opties. Het is nu gewoon te onoverzichtelijk.”

Inhoudsopgave

1. Introductie

5 Managementsamenvatting

7 Inleiding
- Aanleiding en hoofdvraag
- Leeswijzer

8 Aanpak
- Methode
- Respondenten
- Theoretisch kader
- Klantreizen

2. Bevindingen

13 Overkoepelende inzichten

Grondgebonden woning verduurzamen
- Wat speelt hier specifiek
- Vertrekpunt
- Klantreizen:
- *Duurzaam verbouwen*
- *Warmteoplossing*
- *Warmtenet*

Samen met de VvE verduurzamen
- Wat speelt hier specifiek
- Vertrekpunt
- Klantreizen:
- *Duurzaam verbouwen*
- *Warmteoplossing*
- *Warmtenet*

Verhuurde woning verduurzamen
- Wat speelt hier specifiek
- Vertrekpunt
- Klantreizen
- *Duurzaam verbouwen*
- *Warmteoplossing*
- *Warmtenet*

3. Conclusie en kansen

45 Conclusie en kansen
- Synthese: overkoepelende inzichten
- Randvoorwaarden voor verduurzaming
- Bestaande instrumenten beter afstemmen op gedrag
- Onbenutte kansen voor beleid
- Onbenutte kansen in het algemeen

Bronnen

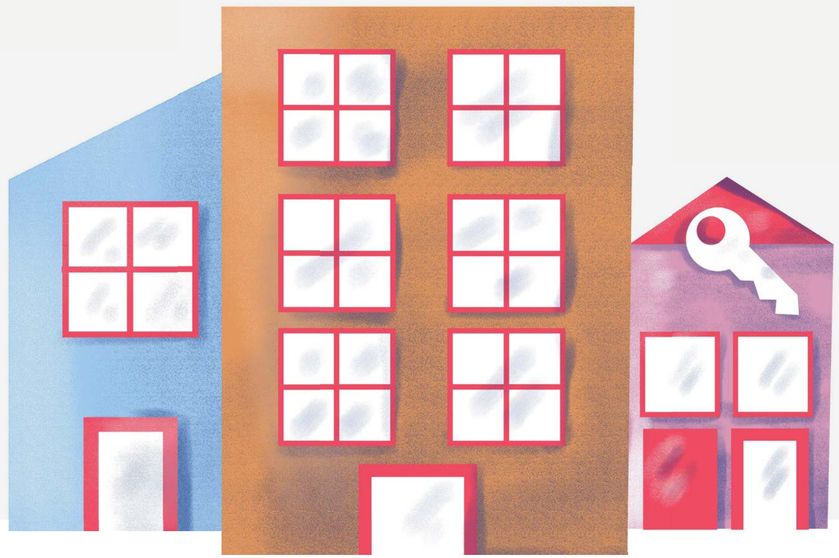
52 Bronnen

Bijlagen

54 Grondgebonden woningen

63 Vereniging van eigenaren

70 Particuliere verhuurders



1. Introductie

Managementsamenvatting

De energietransitie van de woningvoorraad vraagt om versnelling, maar een groot deel van de woningeigenaren zet nog onvoldoende stappen. Zo wordt 87% van de woningen nog geheel of deels op gas verwarmd en heeft 21% label D of lager. Tegelijkertijd is slechts 18% van de eigenaar-bewoners zeker of waarschijnlijk van plan binnen drie jaar een maatregel te treffen, tegenover 39% die dat zeker niet wil doen [1].

Beleid rond woningverduurzaming wordt vaak techno-economisch ingestoken, terwijl in de praktijk blijkt dat gedrag van eigenaren door veel meer factoren wordt beïnvloed. Dit rapport kijkt daarom vanuit een gedragsperspectief naar hoe verduurzamingskeuzes tot stand komen.

Bestaande inzichten over het beperkte tempo van woningverduurzaming zijn verspreid over losse onderzoeken die niet altijd op elkaar aansluiten. Dit rapport brengt deze inzichten samen en vult ze aan met twintig diepte-interviews. We onderscheiden drie doelgroepen: grondgebonden eigenaar-bewoners, leden van een Vereniging van Eigenaren en particuliere verhuurders. En drie maatregelclusters: 1. Isoleren, ventileren en kierdichting, 2. warmtepompen en 3. warmtenetten. We ordenen alles langs een klantreis bestaande uit vijf fasen en verschillende operationele stappen.

De kern

Het probleem is niet een tekort aan instrumenten, maar de afstand tussen het generieke aanbod en het specifieke leven van de bewoner. Mensen krijgen brochures voor “een woning als deze”, regelingen voor “verhuurders in het algemeen” en een beleidshorizon zonder eindbeeld voor hun eigen situatie. Daaronder ligt (gebrek aan) vertrouwen. Vertrouwen in beleid (bestaat deze regeling volgend jaar nog?), in de markt (klopt deze offerte?), in de maatregel (is deze techniek betrouwbaar?), in het instrument (geldt deze subsidie ook voor mij?) en in de eigen situatie (loont het nog, blijf ik hier lang genoeg?). Een deel van wat we als een kennis- of geldprobleem interpreteren, gaat bij nadere beschouwing niet over een tekort aan algemene informatie of middelen, maar over kennis die (niet) aansluit op de eigen situatie en over (gebrek aan) vertrouwen.

Niet iedereen bevindt zich in dezelfde fase. Voor de grootste groep geldt dat verduurzaming simpelweg niet speelt. Zolang de woning warm wordt en de cv-ketel het doet, ontbreekt de aanleiding. Het beeld “willen maar niet doen” geldt vooral voor de kleinere groep die de overweging al heeft gemaakt, maar daarna op praktische en financiële grenzen stuit. Voor beide groepen geldt dat de drempels zich opstapelen naarmate een maatregel ingrijpender is.

Zes inzichten die bij alle doelgroepen terugkomen

1. Veel woningeigenaren hebben al verduurzamingsstappen gezet. Maar voor de ingrijpendere maatregelen waar dit rapport over gaat, ontbreekt vaak nog een concrete aanleiding. Daardoor blijft het tempo achter bij wat nodig is om de overheidsdoelen te halen.
2. Beleid voelt voor veel mensen onbetrouwbaar. Hierbij onderscheiden we grillige regelingen, onbekend(e) regelgeving en beleid en een onduidelijk eindbeeld (Bijv. gaat mijn wijk over op het warmtenet?). Dit leidt tot uitstel, en van uitstel komt soms afstel.
3. Voor mensen die actief nadenken over verduurzamen ontbreekt de vertaling naar het eigen huis. Mensen willen geen algemene informatie, maar ze willen weten wat er in hún woning moet gebeuren, in welke volgorde dat logisch is en hoe dit zich verhoudt tot hoelang ze er nog wonen.
4. De markt voelt onbetrouwbaar zonder een goed netwerk. Offertes zijn lastig te vergelijken en commerciële belangen wekken wantrouwen. Een lokaal netwerk verkleint die drempel aanzienlijk.
5. Er is een groep die wel wil, maar niet kan. De rem zit in te weinig geld, gebrek aan (voldoende) handelingsruimte, mentale ruimte of doenvermogen om procedures door te zetten.
6. Verduurzaming wordt onvoldoende geagendeerd op natuurlijke momenten.

Bij cv-vervanging, aankoop, verbouwing of huurderswisseling is er een intermediair aanwezig, maar die brengt het onderwerp zelden uit zichzelf ter sprake.

De belangrijkste kansen voor alle doelgroepen

Het rapport werkt de kansen uit langs drie sporen: randvoorwaarden, het versterken van bestaand beleid vanuit gedragsinzichten en de ontwikkeling van nieuwe instrumenten. Onderstaand de drie meest urgente aangrijpingspunten voor verbetering die bij alle doelgroepen spelen:

1. **Duidelijk en bekend beleid met een eindbeeld per wijk en eigen woning op de middellange termijn.**
   Veel eigenaren stellen beslissingen uit omdat ze niet weten in welke richting ze moeten investeren. Een overzicht van welke regelingen voor hen gelden of gaan gelden, gecombineerd met informatie op adresniveau over het eindbeeld van de woning geeft handelingsperspectief.
2. **Agenderen op cruciale momenten.**
   Hypotheekherziening, cv-vervanging, aankoop, verbouwing en huurderswisseling zijn natuurlijke vensters. Deze momenten zijn het meest kansrijk om verduurzaming te agenderen en stimuleren. Dit zou dan ook een vast onderdeel moeten zijn van het werk van de betrokken intermediairs.
3. **Onafhankelijk advies op maat.**
   Eigenaren missen toegankelijk en onafhankelijk advies gericht op hun woning en persoonlijke situatie. Ze willen weten welke maatregelen passen, in welke volgorde en wat dit oplevert, zodat ze met vertrouwen keuzes kunnen maken.

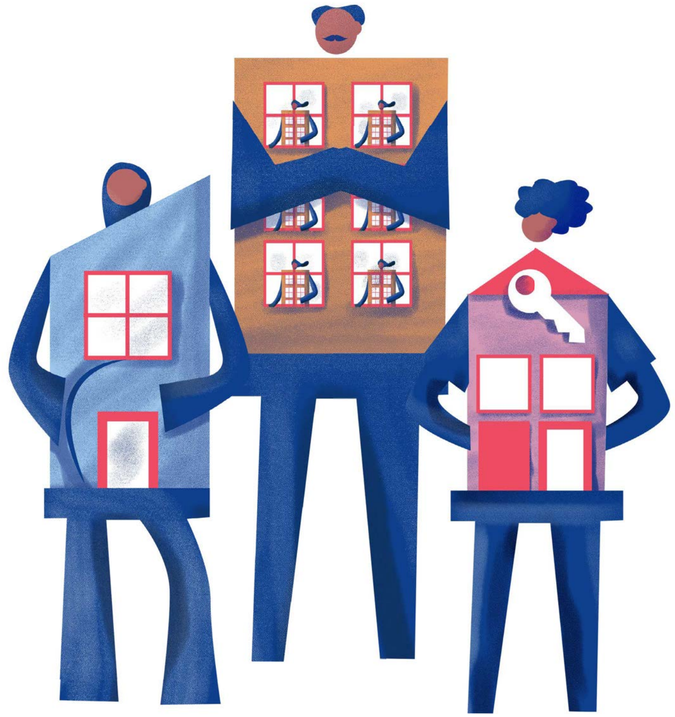
Zie voor de overige aanbevelingen het hoofdstuk Conclusie en kansen.

Wat per doelgroep verschilt

Bij de grondgebonden eigenaar-bewoner ligt het zwaartepunt niet bij starten maar bij de volgende stap. De meesten verduurzamen stapsgewijs en houden zelf de regie, een kleine groep zoekt juist een totaalpakket en wil ontzorgd worden. Ze hebben behoefte aan onafhankelijk advies over een route die past bij hun woning, budget en woonhorizon.

Bij de Vereniging van Eigenaren komt geen beweging zonder twee pijlers tegelijk: een structurele basis (bestuur, ALV, financiën, MJOP) en sociaal draagvlak (een kartrekker en betrokken leden). De voortgang leunt zwaar op vrijwilligers die zonder veel expertise een grote, onomkeerbare investering moeten voorbereiden.

Bij de particuliere verhuurder weegt de zakelijke afweging het zwaarst. De split-incentive (de verhuurder investeert, de huurder profiteert) vertraagt verduurzaming, en de stapeling van beleid (Box 3, de energieprestatie-eis voor 2029, regulering van de middenhuur) stuurt een deel richting verkoop in plaats van investeren. Kleine verhuurders hebben relatief vaak woningen met label E, F of G, maar zijn tegelijk het slechtst geïnformeerd over de mogelijkheden en regelgeving rondom verduurzaming.



Inleiding

Aanleiding en hoofdvragen

De energietransitie van de woningvoorraad vraagt om versnelling. In het interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) is de ambitie helder: toewerken naar een woningvoorraad die in 2050 emissievrij wordt verwarmd en gekoeld. De afgelopen jaren is er veel in gang gezet om dat mogelijk te maken. Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat een groot deel van de woningeigenaren nog onvoldoende stappen zet om dit doel binnen bereik te houden.

Er is al veel onderzoek gedaan naar drijfveren en barrières binnen de energietransitie, en voor verschillende doelgroepen zijn klantreizen ontwikkeld. Deze inzichten zijn echter verspreid over verschillende onderzoeken en vormen nog geen samenhangend geheel. Bovendien zijn ze vaak net iets anders uitgewerkt en opgeleverd. Ook is niet altijd duidelijk voor welke doelgroepen en maatregelen de inzichten gelden, of waar nog kennis ontbreekt. Daardoor blijft onduidelijk welke (gedrags)factoren op welk moment doorslaggevend zijn en waar beleidsinstrumenten beter kunnen aansluiten.

Dit ontwerpend onderzoek brengt bestaande kennis samen en vult deze gericht aan op de belangrijkste kennislacunes. We onderscheiden daarbij drie doelgroepen: 1) grondgebonden woningeigenaren, 2) VvE-leden en 3) particuliere verhuurders. Daarnaast kijken we naar drie maatregelclusters: 1) duurzaam verbouwen (kierdichting, ventilatie en isolatie), 2) warmteoplossingen (de (hybride) warmtepomp) en 3) warmtenetten.

De volgende vragen staan centraal:

1. Wat zijn redenen dat woningeigenaren, vanuit gedragsperspectief bezien, niet mee kunnen of willen bij woningverduurzaming? Hoe verschilt dit tussen de maatregelen?
2. Welke beleidsinstrumenten ontbreken of moeten worden aangepast om woningeigenaren naar de volgende fase(n) in de energietransitie te brengen?

Leeswijzer

Dit rapport is omvangrijk en bevat informatie over verschillende doelgroepen en maatregelen. We raden aan eerst de overkoepelende inzichten te lezen. Deze inzichten gelden voor alle doelgroepen en maatregelen en zijn essentieel om te begrijpen waar verduurzaming vaak op vastloopt.

Vervolgens raden we aan het theoretisch kader te lezen. Hierin wordt de algemene klantreis beschreven, die uit vijf fasen bestaat. Het begrijpen van deze klantreis helpt om de rest van het rapport goed te begrijpen. Daarna kun je inzoomen op een specifieke doelgroep of maatregel door de bijbehorende inzichten en klantreizen te lezen. De belangrijkste inzichten en beïnvloeders binnen deze klantreizen zijn in de bijlagen verder toegelicht. Hierdoor kunnen de meest relevante onderdelen gericht worden geraadpleegd.

Soms verwijzen we naar eerdere inzichten om herhaling te voorkomen. Die verwijzingen zijn klikbaar en brengen je naar het juiste hoofdstuk.

In het hoofdstuk Conclusie & kansen doen we aanbevelingen over de randvoorwaarden voor verduurzaming, hoe bestaand beleid beter op gedrag kan aansluiten, en over kansen die nu nog onbenut zijn. De meeste aanbevelingen zijn algemeen van aard. Waar een aanbeveling specifiek geldt voor een bepaalde doelgroep of klantreis, vermelden we dat in de titel.

Bronnen uit deskresearch noemen we waar dat de leesbaarheid helpt voluit, met de titel van het rapport en de datum van publicatie. Daarna verwijzen we naar dezelfde bron met een nummer, bijvoorbeeld [2]. Zo blijft de tekst goed leesbaar en is het duidelijk op welke bron een uitspraak is gebaseerd. De genummerde verwijzingen zijn klikbaar en brengen je naar de bronnenlijst achterin dit rapport.

Aanpak

Methode

We gebruiken twee bronstromen: deskresearch en aanvullende kwalitatieve interviews. Bij elk inzicht benoemen we waar het vandaan komt. Deskresearch vormt de basis voor cijfers, patronen en beleidscontext. Populatie-enquêtes leveren percentages en spreiding, kwalitatieve rapportages brengen emoties en overwegingen in beeld, en systeemstudies helpen vooral om samenhang, feedbackloops en kennishiaten te duiden.

De aanvullende interviews geven verdieping op besluitvorming, fricties, vertrouwen, sociale dynamiek en de stap van willen naar doen. We hebben deze gesprekken thematisch geanalyseerd: de interviews zijn gecodeerd, waarna we terugkerende thema's en patronen hebben geïdentificeerd en gekoppeld aan de fasen van de klantreis en de gedragsmodellen. We gebruiken de interviews dus analytisch, niet alleen illustratief. Ze leveren geen landelijke percentages, maar laten wel zien wat er bij de doelgroepen speelt en hoe mensen over verduurzaming denken. Citaten zijn licht geredigeerd voor leesbaarheid.

Respondenten

Respondenten aanvullende interviews
In totaal zijn twintig diepte-interviews afgenomen, verdeeld over de drie doelgroepen. De respondenten variëren in leeftijd (25 tot 69 jaar), woonsituatie (van een appartement uit 1931 tot een rijtjeswoning uit 2015) en fase in het verduurzamingsproces: nog niet begonnen, bezig, of afgerond dan wel afgehaakt. Ze komen uit heel Nederland. Acht respondenten zijn verhuurder, zes zijn eigenaar van een grondgebonden woning en zes wonen in een VvE. Verhuurders vertelden soms ook over hun eigen woning en de verduurzamingsmaatregelen die ze daar hebben getroffen; die input hebben we meegenomen in de onderzoeksinzichten voor de betreffende doelgroepen.

Theoretisch kader

Gedragsmodellen
Voor de analyse leunen we op drie gevestigde gedragsmodellen. Het COM-B-model (Michie, Atkins & West, 2014) stelt dat gedrag alleen ontstaat als capaciteit, gelegenheid en motivatie alle drie voldoende aanwezig zijn. We gebruiken dit model als diagnostische lens om per fase te duiden wat ontbreekt of schuurt. De theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1991) verklaart hoe intentie ontstaat en waarom die niet vanzelf tot handelen leidt. Het Stages of Change-model (Prochaska & DiClemente, 1983) beschrijft verduurzaming als een proces dat in fasen verloopt, van geen overweging tot uitvoering.

Deze modellen vormen de onderlegger van de analyse. In de tekst zelf verwijzen we er niet naar, om de inzichten ook begrijpelijk te houden voor lezers die niet bekend zijn met de theoretische basis. Waar ze vooral doorwerken, is in de klantreis die we op de volgende pagina toelichten.

Uitleg klantreis

De klantreis brengt in beeld welke stappen iemand doorloopt voordat een woning daadwerkelijk wordt verduurzaamd. Verduurzaming is namelijk geen spontaan besluit, maar een opeenvolging van momenten waarop iemand een stap zet, twijfelt of afhaakt. Het model maakt die opeenvolging zichtbaar en laat zien waar mensen in de praktijk vastlopen.

Omdat op elke overgang een deel van de mensen afvalt, werkt de klantreis als een trechter van links naar rechts. Slechts een klein deel van de mensen, die potentieel willen, kunnen en gaan verduurzamen, doorloopt het hele traject tot en met de uitvoering van de maatregelen uit dit rapport. Hoe ingrijpender (en duurder) de maatregel, hoe groter de kans dat mensen afhaken. Een tochtstrip is bijvoorbeeld eenvoudig zelf te installeren, terwijl een warmtepomp vraagt om een forse investering, technische aanpassingen en afstemming met installateurs.



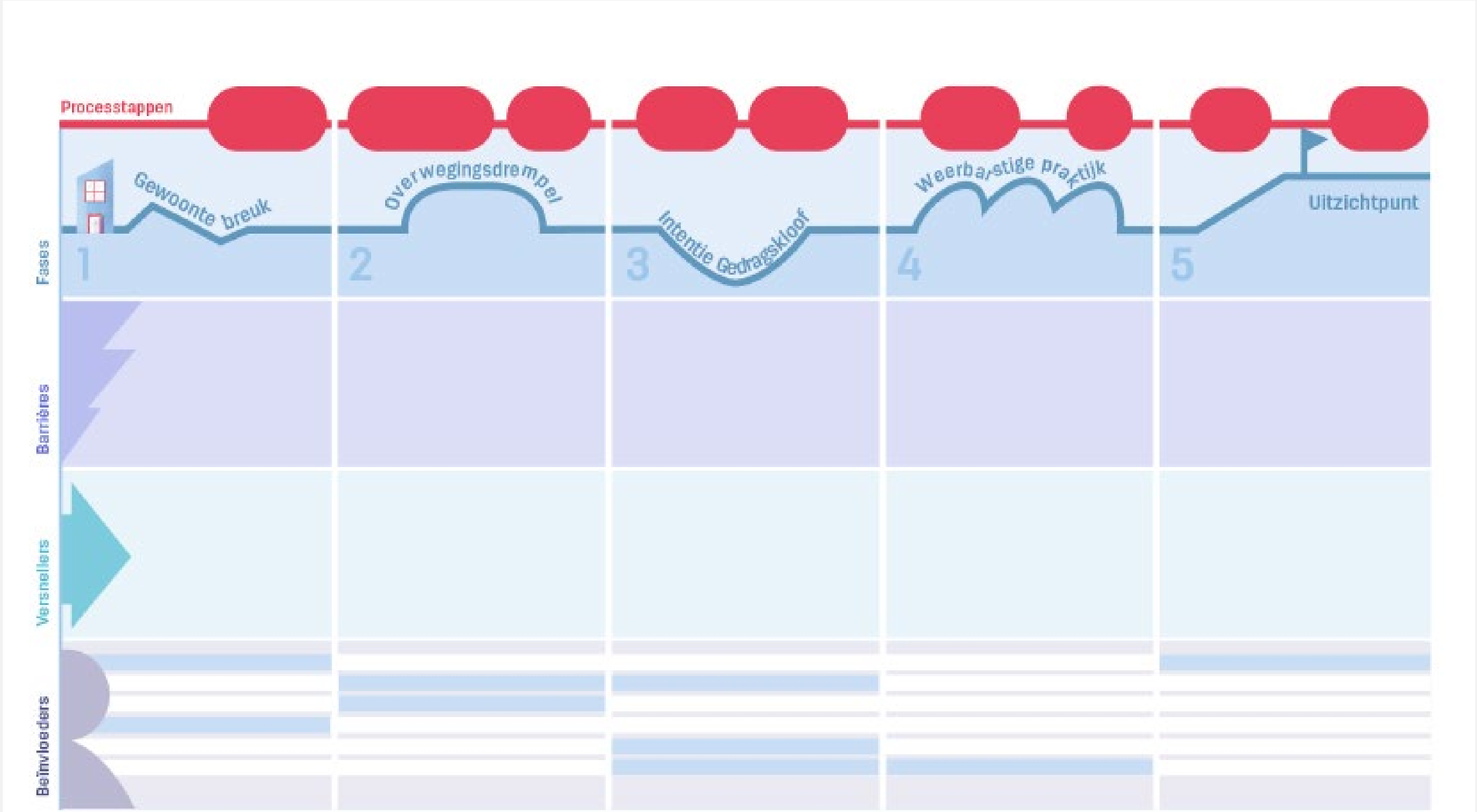
Processtappen
Hier worden de handelingen beschreven die eigenaren in een bepaalde fase uitvoeren, zoals het opvragen van offertes of het plannen van werkzaamheden.

Fasen
Hier worden de verschillende fasen van de klantreis weergegeven zoals toegelicht op de vorige pagina.

Barrières
Hier vind je de belangrijkste factoren die het proces vertragen of ervoor zorgen dat mensen afhaken in het proces.

Versnellers
Hier vind je factoren die mensen helpen of motiveren om door te gaan naar de volgende fase.

Beïnvloeders
Deze balken laten zien welke personen, of organisaties in elke fase van de klantreis invloed uitoefenen. Denk bijvoorbeeld aan een gesprek met buren die positieve ervaringen delen over isoleren, waardoor iemand hierover gaat nadenken (gewoontebreuk).



2. Bevindingen

Bevindingen

Overkoepelende inzichten

Meer lezen →

Grondgebonden

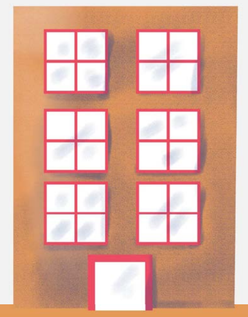
- Vertrekpunt en context Overkoepelende inzichten
- Isolatie, kierdichting en ventilatie
- (Hybride) Warmtepomp
- Warmtenet



Meer lezen →

VvE

- Vertrekpunt en context Overkoepelende inzichten
- Isolatie, kierdichting en ventilatie
- (Hybride) Warmtepomp
- Warmtenet



Meer lezen →

Verhuurders

- Vertrekpunt en context Overkoepelende inzichten
- Isolatie, kierdichting en ventilatie
- (Hybride) Warmtepomp
- Warmtenet



Meer lezen →

Overkoepelende inzichten

Dit hoofdstuk beschrijft zes inzichten die bij alle drie de doelgroepen terugkomen: 1) eigenaar-bewoners, 2) leden van een Vereniging van Eigenaren en 3) particuliere verhuurders. Deze inzichten zijn generiek en gelden voor alle onderzochte maatregelen. Doelgroepspecifieke patronen, zoals de besluitvorming in een VvE of de zakelijke afweging van een verhuurder, komen terug in het bijbehorende doelgroephoofdstuk.

1. Grote(re) verduurzamings-maatregelen zijn nog lang niet vanzelfsprekend

Veel grondgebonden woningeigenaren, VvE-leden en verhuurders herkennen de opgave en hebben al kleine of grotere stappen gezet. Uit de interviews blijkt dat de bekendheid met duurzame maatregelen zoals zonnepanelen, isolatie en warmtepompen in hun eigen buurt en netwerk groeit. Daarnaast maken stijgende energieprijzen, geopolitieke onrust, aangescherpt beleid en bewezen technologie de opgave concreter.

Die toenemende zichtbaarheid is gedragsmatig relevant: het verschuift de descriptieve norm (het beeld van 'wat mensen zoals ik doen') en maakt verduurzaming geleidelijk normaler. Dat de urgentie meegroeit, is echter niet vanzelfsprekend. De klimaatzorg onder Nederlanders neemt eerder af dan toe blijkt uit het Ipsos I&O rapport Individueel of samen besparen op energie [3]. De daling van het aardgasverbruik die tijdens de energiecrisis door de prijsprikkel ontstond, liep in 2024 alweer deels op. Voor verduurzamingsmaatregelen geldt dat het verhoogde gevoel van urgentie door de prijsprikkel, slechts tijdelijk was. (Monitor Verduurzaming Gebouwde Omgeving 2025 [1]).

Beweging op de benodigde schaal om overheidsdoelen te behalen ontstaat niet vanzelf. Veel woningeigenaren hebben al een eerste stap gezet maar blijven hangen bij kleine, eenvoudige ingrepen. De maatregelen waar we in dit rapport naar kijken zijn vaak vervolgstappen die ingewikkelder zijn en afhankelijker van kennis, kunde en financiering. Het potentieel is groot maar onbenut: 87% van de woningen wordt nog (deels) op gas verwarmd en 21% heeft label D of slechter. Slechts 18% van de eigenaar-bewoners is zeker of waarschijnlijk van plan binnen drie jaar een maatregel te treffen, tegenover 39% die dat zeker niet wil [1].

Vanuit gedragsperspectief is het belangrijk twee situaties niet te verwarren. Voor het grootste deel van de woningeigenaren is de beperking niet dat zij wél willen maar niet kunnen, het probleem is dat verduurzaming voor hen simpelweg niet speelt. Zolang de woning warm wordt en de cv-ketel het doet, ontbreekt de aanleiding om naar duurzame alternatieven te kijken. In termen van het COM-B-gedragsmodel zit de rem hier in de motivatie. Reflectief staat verduurzaming laag op de persoonlijke agenda ('de woning is goed genoeg zoals die is'). Automatisch werkt inertia, zonder directe aanleiding komen mensen niet in beweging.

Dat wordt versterkt doordat mensen de staat van hun eigen woning stelselmatig te positief inschatten: ook bewoners van woningen met label F of G geven vaak aan een goed geïsoleerde woning te hebben. (Behoeften en verwachtingen ten aanzien van het Energiehuis voor het verduurzamen van de woning, 2024 [4]). Het beeld 'willen maar niet kunnen' geldt vooral voor de kleinere groep die de overweging al heeft gemaakt, maar daarna tegen praktische en financiële belemmeringen aanloopt. Zonder concreet aanknopingspunt blijft verduurzaming voor een grote groep een overweging voor later.

Wanneer mensen wel in beweging komen, zijn de motieven redelijk consistent en in deze volgorde het meest genoemd [3]:

- besparen op de maandlasten (70%),
- meer wooncomfort (48%),

VVE-LID, AFWACHTENDE HOUDING TEN OPZICHTE VAN VERDUURZAMING

> "Wanneer het echt moet dan is dat voor mij vroeg genoeg. En dan word je ook wel meegenomen met reclames buiten, als je op de bus staat te wachten."

› klimaatverandering (30%)

› de waarde van de woning (26%)

Het milieumotief wordt vaak genoemd, maar zelden als doorslaggevende reden. Een aparte categorie is het meeliften op een natuurlijk moment: dat is geen motief, maar een kansmoment dat de stap naar verduurzaming praktisch en betaalbaar maakt. Per maatregel en doelgroep verschuift de belangrijkste drijfveer, dit werken we uit in de doelgroephoofdstukken.

Wat dit vraagt: De grootste winst is te behalen bij de grote groep die nog onvoldoende in beweging is. De opgave voor deze groep ligt vooral bij het op de agenda krijgen van verduurzaming, waarbij ze met een 'gewoontebreuk' te maken krijgen (iets anders doen dan je gewend bent) en ze over de 'overwegingsdrempel' heen moeten worden geholpen (het ook echt gaan doen en tot actie over gaan).

2. Beleidsonzekerheid remt de stap van intentie naar actie

Deskresearch laat zien dat wisselende regelingen, onduidelijke eindbeelden en laag vertrouwen de stap van intentie naar actie vertragen [5] [6] [7], In de aanvullende interviews zien we hoe dit in de praktijk werkt: gemotiveerde bewoners maken een rekensom en wachten alsnog omdat de regels kunnen veranderen.

Wat in de interviews veelal als 'onbetrouwbaar beleid' wordt omschreven door mensen, gaat eigenlijk over drie verschillende zaken:

› **Grillig beleid:** respondenten ervaren dat regelingen wijzigen: saldering verandert, ISDE wordt aangepast, de hybride-norm schuift, Box 3 stapelt. Zolang de spelregels schuiven, voelt uitgaan van de huidige regelingen riskant en vinden veel mensen wachten op stabilisatie de veiligste optie. Dit speelt vooral op het moment dat mensen een maatregel overwegen en het versterkt vaak uitstelgedrag.

› **Onbekend beleid:** bestaande of aangekondigde regels zijn niet bij iedereen bekend. Sommige VvE's wisten niet dat een MJOP verplicht is en we spraken verhuurders die niet op de hoogte waren van de labelplicht voor 2029. Wat niet bekend is, leidt niet tot actie. Totdat handhaving of een transactiemoment het alsnog afdwingt.

› **Onduidelijk beleid:** Beleid dat ingewikkeld is om te begrijpen en daardoor lastig is om naar te handelen. Daarnaast leidt onduidelijk beleid ook tot het ontbreken van een concreet toekomstperspectief voor de wijk en woning. Wanneer moeten we van het gas af? Komt onze wijk op een warmtenet en zo ja, wanneer? Wat zou de status van mijn woning moeten zijn over tien jaar? Dit leidt ook tot afwachten. Mensen weten niet waar ze goed aan doen.

Hieruit blijkt dat beleidsstabiliteit een randvoorwaarde is die doorwerkt in alle maatregelen en effect heeft op alle doelgroepen.

Wat dit vraagt: Voor grillig beleid: voorspelbaarheid en, bij onvermijdelijke wijzigingen, ruime aankondigingstermijnen en

VVE-BEWONER, VOORZITTER GROTE VVE

"Met alle respect, als jij iets wil als regering en je initieert dat, dan moet je wel zorgen dat het op de lange termijn vaststaat. En niet zeggen van volgend jaar komt het niet uit, we gaan het weer anders doen."

EIGENAAR+VERHUURDER, PLEIDOOI BELEIDSSTABILITEIT

"Politiek moet zeggen: minimumtermijn van vijf jaar en eigenlijk gewoon voor tien jaar. Dit zijn de grote punten. Leg dat neer en dan kan iedereen zijn beslissingen nemen."

overgangsregelingen om het vertrouwen zo min mogelijk te schaden. Voor onbekend beleid: proactieve, doelgroepgerichte communicatie gekoppeld aan natuurlijke contactmomenten. Voor onduidelijk beleid: een helder, gemeente- of wijkspecifiek eindbeeld dat eigenaren in staat stelt rationele keuzes te maken. En voor het vertrouwen dat hieronder ligt: tijd en consistentie over kabinetsperiodes heen.

3. Vertaling naar het eigen huis ontbreekt

Mensen willen geen algemene informatie. Ze willen weten wat zij moeten doen aan hun huis, in welke volgorde, en of het iets oplevert. In de gesprekken had geen enkele respondent met een complexe opgave een volledig plan voor de eigen woning. Algemene tips, brochures en websites geven antwoord op 'wat kan in een huis als dit', maar niet op 'wat is slim in mijn situatie en in welke volgorde'. Dat is precies de stap die mensen zelf moeilijk vinden om te maken, omdat dit afhangt van veel verschillende factoren. Ze zijn op zoek naar wat past bij mijn woning, mijn gebouw, mijn budget en mijn moment? Zonder die informatie blijft de vertaling naar handelen lastig.

Wat zit er onder de wens van een eigen plan? Onder de wens van 'een plan voor mijn eigen huis' zitten vier verschillende vragen die elk om een ander antwoord vragen.

› **Status onbekend:** Wat is het uitgangspunt? Mensen kennen hun energielabel niet en hebben niet altijd goed zicht op de maatregelen die eerdere bewoners hebben getroffen. Zonder dat startpunt is het lastig om een plan te maken.

› **Route onduidelijk:** Als de status bekend is, weten mensen vaak nog niet in welke volgorde ze maatregelen moeten nemen. Eerst isoleren of direct een warmtepomp? Eerst het dak of eerst de gevel? Het juiste antwoord verschilt per woning en per bewoner.

BEWONER, GRONDGEBONDEN WONING LABEL A

"Als wij er 8.000 euro in steken, levert dat dan binnen 10 jaar genoeg op? Of is het meer voor de bühne?"

› **Opbrengst onzeker:** Wat levert het mij op? De algemene terugverdientijd van een maatregel zegt weinig over de eigen situatie. Het hangt af van energieverbruik, gezinssamenstelling, lopende contracten met de energieleverancier, de leeftijd van de cv-ketel of installatie, eerder genomen maatregelen, en de verwachte woningwaardestijging. In Ipsos I&O [4] staat advies over terugverdientijd in de top vijf gewenste vormen van ondersteuning bij het Energiehuis (33%); Het onderzoek van TNO Aardgasvrij wonen: drijfveren en barrières van bewoners uit 2019 [2] noemt "Verdien ik de investering ooit terug?" als terugkerende zorg. Ook uit de interviews blijkt dat mensen behoefte hebben aan een persoonlijke kosten-batenanalyse om een geïnformeerde beslissing te maken.

› **Horizon onzeker:** Blijf ik hier nog lang genoeg wonen om de investering terug te verdienen? In de gesprekken zien we het terug bij starters en bij oudere bewoners die nadenken over een volgende stap.

Wat dit vraagt: Niet meer informatie, maar een helder (stappen)plan dat aansluit bij een specifiek huis, met specifieke bewoners en een specifieke tijdshorizon.

4. Markt voelt lastig te doorgronden

De installateursmarkt voelt voor veel respondenten lastig te doorgronden. Sommigen omschrijven het als een 'jungle van cowboys en aanbieders'. Offertes verschillen niet alleen in prijs maar ook in aanpak, scope en materiaal. Zonder inhoudelijke kennis zijn ze moeilijk te vergelijken, waardoor elke keuze al snel voelt als een gok.

Tegelijkertijd valt op dat niet iedereen dit probleem in dezelfde mate ervaart. Mensen met een vaste aannemer in de buurt, kennissen in de bouw of een sociaal netwerk waarin contacten worden doorgegeven, lijken minder moeite te hebben om betrouwbare

vakmensen te vinden. Uit de interviews komt naar voren dat de woonomgeving hierin een rol kan spelen. In dorpen lijken informele netwerken het gemakkelijker te maken om geschikte vakmensen te vinden dan in een stedelijke omgeving. Twee redenen voor marktwantrouwen:

- **Offertes zijn lastig vergelijkbaar.**
  De keuze tussen aanbieders gaat niet alleen over prijs, maar ook over aanpak, technische voorkeuren en materiaalkeuze. Vergelijken vraagt om expertise die de meeste bewoners niet hebben. Eerder onderzoek van Muzus uit 2018, naar (hybride) warmtepompen, signaleerde dit al [8]. Ook in dit onderzoek omschrijven respondenten dat het lastig is om 'appels met peren te vergelijken'. Door de informatie-asymmetrie en het technische jargon hebben veel woningeigenaren behoefte aan onafhankelijk en laagdrempelig advies, hulp bij offertes vergelijken en beoordelen, of kennis uit het eigen sociaal netwerk.
- **Onzichtbare financiële belangen versterken het wantrouwen.**
  Meerdere respondenten geven aan dat zij twijfelen aan aanbevelingen van commerciële partijen. Zij vrezen dat adviezen mede worden gestuurd door winst op bepaalde producten of oplossingen. Daardoor ontstaat het gevoel dat niet de beste oplossing voor het huis, maar de meest gunstige oplossing voor de aanbieder wordt geadviseerd. Slechte ervaringen van anderen versterken dit wantrouwen.

Wat dit vraagt: Vergelijkbaarheid van offertes, onafhankelijk en laagdrempelig advies en het delen van ervaringen en het aanraden van uitvoerders binnen een netwerk.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING, ORIËNTEREND OP EEN WARMTEPOMP

"Ik wil eerst weten wat ik wil, en dan ga ik prijsjes vergelijken. Anders is het niet te vergelijken: de een biedt dit product aan omdat ze daar veel meer marge op hebben, en de ander biedt weer een ander product aan."

5. Niet iedereen heeft de mogelijkheid om mee te doen

Tussen willen en doen zit een kloof. Het SCP onderzoek woningverduurzaming; willen en kunnen betekent nog niet doen uit 2021 [5] laat zien dat een grote groep eigenaar-bewoners wel wil verduurzamen, maar vastloopt op kunnen. Dat kunnen gaat niet alleen over geld. Het gaat ook over tijd, overzicht, juridische ruimte, vertrouwen en doenvermogen.

Vier vormen van niet-kunnen
Onder 'wel willen, niet kunnen' zien we vier verschillende mechanismen. Ze overlappen soms, maar vragen elk om een andere oplossing.

Geld ontbreekt. Betaalbaarheid blijft een harde grens. SCP [5] en de evaluatie van de ISDE door CE Delft [6] laten zien dat de financiële ruimte om te verduurzamen ongelijk verdeeld is: ruim 2% van de eigenaar-bewoners (circa 104.000 huishoudens) kan de kosten op geen enkele manier opbrengen, en zo'n 420.000 huishoudens hebben onvoldoende toegang tot kapitaal voor een labelsprong [5]. Het aantal energiearme huishoudens steeg bovendien van 288.000 in 2023 naar 510.000 in 2024. Dit kwam vooral door het wegvallen van financiële steunmaatregelen zoals de energietoeslag en het prijsplafond (TNO & CBS onderzoek Energiearmoede in Nederland 2019-2024 [9]). Een groot deel van deze groep (90%) woont in een huurwoning, bij eigenaar-bewoners gaat het om een kleinere maar reële groep zonder buffer voor investering. Voorfinanciering en de rentelast van een lening zijn zelf al een drempel. Voor deze groep helpt een subsidie niet als die pas achteraf wordt uitbetaald.

Daarnaast blijkt uit onderzoek dat een groot deel van de woningeigenaren niet wil lenen, ook niet bij gunstige voorwaarden. Onbekendheid met het Warmtefonds en wantrouwen tegenover de 0%-rente spelen hierin een rol (Onderzoek betaalbaarheid verduurzamen en leenaversie 2024 [10]). Ook de angst om door lenen uiteindelijk duurder uit te zijn of in financiële problemen te komen, vergroot de leenaversie (TNO 2024 [11])

- **Handelingsruimte ontbreekt.** Soms is de wil

er wel, maar de juridische of fysieke ruimte om het te doen niet. Een monumentenpand maakt verduurzaming complexer en een VvE-buurman kan een maatregel blokkeren.

- **Mentale ruimte ontbreekt.** Mantelzorg, ziekte, een scheiding, een gezin met jonge kinderen, of een drukke baan: hierdoor is soms de cognitieve bandbreedte beperkt. TNO [2] signaleert dat dit type persoonlijke omstandigheden, dat in beleid vaak als 'bijzaak' geldt, voor bewoners juist hoofdzaak is. Wie geen avonden over heeft om offertes te vergelijken, begint er niet aan.
- **Doenvermogen ontbreekt.** Niet alleen financiële of juridische ruimte bepaalt of mensen in actie komen, ook procedures zelf vormen een belangrijke drempel. CE Delft en SEO [6] beschrijven deze administratieve last in de ISDE-evaluatie. De aanvullende interviews bevestigen dit beeld: mensen lopen vast bij het zoeken en kiezen van de juiste maatregel, het overzien van het proces en het begrijpen van offertes.

Daarnaast worden subsidies als ingewikkeld ervaren en is er verwarring over het verschil tussen subsidie en lening. Dit vraagt om vereenvoudiging van procedures en ondersteuning bij aanvragen.

Wat dit vraagt: Voor doenvermogen: vereenvoudiging. Voor mentale ruimte: ontzorging. Voor handelingsruimte: collectiviteit of ontheffing. Voor financiële kwetsbaarheid: voorfinanciering.

6. Verduurzaming onvoldoende geagendeerd op natuurlijke momenten

Er zijn momenten waarop bewoners standaard over hun woning nadenken: bij een verhuizing, een kapotte cv-ketel, een verbouwing of het aflopen van een rentevaste periode. Op zulke momenten zitten mensen al in een actieve beslismodus. Bovendien zijn relevante intermediairs vaak aanwezig, zoals de cv-monteur, makelaar, hypotheekadviseur of aannemer. Toch komt verduurzaming op deze momenten niet vaak ter sprake. Niet omdat bewoners er niet voor open staan, maar omdat de partij die het kan agenderen het niet altijd doet.

EIGENAAR+VERHUURDER, GESPLITST PAND JAREN '30

"Het is onze leeftijd. Ik ben dus 63, mijn man wordt 70 binnenkort. Dat is een ding van, jeetje, het is allemaal nog zoveel gedoe."

EIGENAAR GRONDGEBONDEN, MONUMENTENPAND UTRECHT

"Het hele subsidie-oerwoud is gewoon echt een drama om doorheen te komen. Ik heb het geprobeerd en het is me gelukt, maar het heeft me uren gekost."

Dat blijkt ook uit cijfers. Bij cv-vervanging krijgt 73 procent van de Nederlanders geen informatie over alternatieven. Bij een verhuizing geldt dit voor 83 procent (I&O Behoeftenonderzoek hybride warmtepompen, 2022 [12]). Eigen onderzoek [8] naar (hybride) warmtepompen signaleerde de cv-monteur al als gemiste route. In het klantreisonderzoek 'Verduurzaming in het proces van een huis kopen en verhuizen' (Muzus, 2024 [13]), spelen de makelaar en hypotheekadviseur een rol, maar wordt verduurzaming meestal niet besproken. Bij verhuurders is de huurderswisseling een belangrijk moment [14].

Ook in de verhalen van respondenten komen deze momenten terug als kansrijke momenten om verduurzaming serieus te overwegen. Bewoners staan dan open voor keuzes over hun woning, maar worden daarin zelden actief begeleid of gestimuleerd om te verduurzamen.

De vier momenten waar dit speelt
Vier soorten momenten, elk met andere intermediairs en eigen valkuilen.

- **Bewonersmutatie:** aankoop, verkoop, verhuizing, huurderwisseling. Hier zijn makelaar, taxateur en hypotheekadviseur in beeld. Het overdrachtsmoment bij de notaris is te overweldigend voor een verduurzamingsgesprek. De weken na de overdracht lijken geschikter, de grootste stress is dan voorbij, terwijl veel concrete keuzes over de woning nog moeten worden gemaakt [13].
- **Vervangmoment:** Een geplande vervanging, bijvoorbeeld een cv-ketel die binnen enkele jaren aan vervanging toe is, biedt ruimte om alternatieven te overwegen. Bij een acute vervanging is die ruimte er nauwelijks. Als de cv-ketel midden in de winter kapotgaat, kiezen bewoners meestal voor de snelste en meest bekende oplossing. Novi Mores (2026) waarschuwt met het Eindrapport warmtepomp [7] expliciet voor dit terugvaleffect bij normering zonder goede overgangsregeling.
- **Verbouwingsmoment:** een uitbouw, een nieuwe keuken, een renovatie. Tijdens een verbouwing is de aannemer al betrokken en wordt er al geïnvesteerd in de woning. Bovendien is er al 'rommel'. Bewoners geven aan dat extra investeren in verduurzaming op zo'n moment psychologisch makkelijker voelt: er wordt toch al veel geld uitgegeven en er is al overlast in huis. Een verduurzamingsmaatregel voelt dan als een logische opstap.
- **Hypotheekherzieningsmoment:** Wanneer een rentevaste periode afloopt, een bouwdepot openstaat of een hypotheek wordt overgesloten, komen hypotheekadviseur en soms ook een taxateur opnieuw in beeld. In de gesprekken komt dit moment naar voren als een periode waarin mensen 'vanzelf weer nadenken' over hun woning. In huidig beleid wordt dit moment nog nauwelijks expliciet als interventiepunt benoemd, terwijl het een vergelijkbare kans voor verduurzaming kan bieden als de aankoopfase zelf.

Wat vraagt dit: Het moment is er, de intermediair is er, de bewoner staat ervoor open. Verduurzaming moet, mogelijk verplicht, een standaard onderdeel worden van het gesprek en intermediairs moeten hierin ondersteund worden. Bij geplande ingrepen kan verduurzaming direct worden meegenomen. Bij acute momenten, zoals een kapotte cv-ketel, helpt een plan vooraf of een tijdelijke overbrugging, waardoor op een later moment alsnog een verduurzamingsstap gemaakt kan worden.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING, OVER ISOLEREN TIJDENS UITBOUW

"Als je eenmaal bezig bent, je zit in de puin en in de rotzooi. Dan kun je het maar beter gelijk goed aanpakken. Zeker ook psychologisch gezien, omdat je al een grote uitgave doet en dan is 3.000 euro peanuts, bij wijze van spreken."

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING, AL 30 JAAR IN DIT HUIS

"We wonen hier al dertig jaar, maar als de kinderen uit huis zijn, kijken we wat we gaan doen. […] En als de hypotheek weer moet veranderen, en de renteperiode loopt weer af, dan komt het ook allemaal weer ter sprake."

Eigenaar grondgebonden woning

Wat speelt hier specifiek: context en cijfers

Voor een grondgebonden eigenaar-bewoner is verduurzaming een individuele afweging of een afweging als gezin. Anders dan in een VvE komt er geen besluitvormingsproces met andere eigenaren aan te pas, en anders dan bij een verhuurder is er geen huurder of zakelijk model dat de prikkel beïnvloedt. Toch zijn er een paar bepalende factoren die het beslistraject van alle duurzame maatregelen voor grondgebonden woningeigenaren beïnvloeden. Deze staan beschreven in dit hoofdstuk en verder uitgediept in de bijlage van grondgebonden woningeigenaren. Waar ook twee achtergrondverhalen zijn te vinden om herkenbare patronen menselijk en invoelbaar te maken.

TNO [15] laat zien dat een ruime meerderheid van de ondervraagde woningeigenaren al één of meerdere maatregelen heeft genomen: bij dubbelglas zelfs twee derde, bij isolatie ongeveer de helft. De vraag is dus zelden ‘gaan we verduurzamen’, maar vaker ‘wat is de volgende logische stap’.

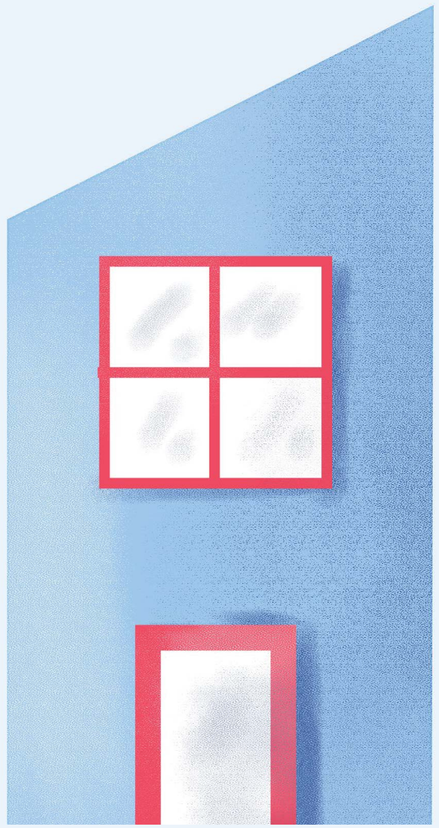
Nederland telt circa 4 miljoen grondgebonden koopwoningen [16]. Deze groep is dus aanzienlijk.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING,

“Bij ons mis je toch een beetje de intrinsieke drijfveer. Omdat het relatief nieuwe huizen zijn. Dus dan zorgt een externe partij die je erop attendeert ervoor dat je er meer aan denkt.”

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING,

“Elke maatregel die in de basis een goed idee zou kunnen zijn, is nog niet altijd een goed idee voor een persoonlijke situatie van iemand. Dat is soms wel de kant van het verhaal die ik wat meer zou willen meekrijgen.”



Grondgebonden woning

Vertrekpunt

In het kwadrant staan vier verschillende clusters omschreven die uit het deskresearch en de interviews naar voren komen. Binnen elk cluster zijn er verschillende belangrijke signalen waaraan deze groep te herkennen is. Vaak is het een combinatie van signalen en voldoet een doelgroep niet aan alle signalen.

Of, en vervolgens hoe, een eigenaar van een grondgebonden woning beweegt, wordt bepaald door de combinatie van resterende opgaven aan de woning en de handelingsruimte.

Op basis van de energielabelverdeling van koopwoningen [6], de isolatieadoptie en bewonerskenmerken [5] en het bouwjaar van de koopwoningvoorraad is een indicatieve orde van grootte af te leiden. Veel potentie is de grootste groep (ruwweg 25-35%), gevolgd door bijna op orde (20-30%), complexe opgave (15-25%) en beperkte mogelijkheden als kleinste groep (15-20%). Ter indicatie representeert ieder kwadrant grofweg 1 miljoen woningen.

Resterende opgave +

Complexe opgave

Veel te doen, maar de route is moeilijk en de hefboom ontbreekt.

Woning: ouder, monumentaal of ingrepen grijpen op elkaar in

Financieel: varieert sterk; de blokkade zit vaak in tijd, overzicht of regie

Levensfase: druk huishouden, werk of mantelzorg beperkt de aandacht

Netwerk: geen vaste adviseur of vakmensen die het geheel overzien

Volgende stap: een volgorde-plan dat verbouwing en verduurzaming verbindt

15-25%

Veel potentie

Veel te winnen aan de woning, en genoeg ruimte om door te pakken.

Woning: grondgebonden, bouwjaar vaak voor 2000, met merkbaar comfortverlies of hoge stookkosten

Financieel: eigen middelen, hypotheekruimte of toegang tot gunstige financiering

Levensfase: lange woonhorizon of groot onderhoud op de planning

Netwerk: buren, familie of aannemer kunnen de stap concreet maken

Volgende stap: een logisch pakket dat direct uitvoerbaar voelt

25-35%

Beperkte mogelijkheden

Weinig winst in zicht, en weinig ruimte om dat kleine beetje op te pakken.

Woning: redelijk op orde; grootste labelsprongen zijn al gemaakt of lastig haalbaar

Financieel: budget is krap of andere prioriteiten gaan voor

Levensfase: korte woonhorizon, ouder worden of andere onzekerheid remt investering

Netwerk: weinig aanleiding vanuit huishouden of omgeving

Volgende stap: alleen logisch bij een vervangmoment of duidelijke comfortwinst

15-20%

Bijna op orde

De basis staat; de vraag is of een vervolgstap nu nog loont.

Woning: nieuwer of recent verbeterd; label A of B komt vaak voor

Financieel: ruimte varieert; ook starters met bouwdepot kunnen voorzichtig zijn

Levensfase: jong huishouden of starter, gezinsuitbreiding op komst, woonhorizon nog niet vastgelegd

Netwerk: voorbeeldgedrag helpt, maar urgentie is laag

Volgende stap: vooral logisch bij cv-vervanging, uitbouw of andere natuurlijke momenten

20-30%

Ruimte om te handelen +

Overkoepelende inzichten voor grondgebonden woningeigenaren

1. Veel woningeigenaren verduurzamen stapsgewijs

Veel grondgebonden woningeigenaren verduurzamen stapsgewijs. Dit heeft meerdere oorzaken. Bijvoorbeeld een beperkte financiële buffer en de voorkeur om met eigen spaargeld te verduurzamen in plaats van een lening [11]. Verduurzaming concurreert met andere woonprioriteiten zoals een nieuwe badkamer, vloer of tuin, waardoor maatregelen “op het prioriteitenlijstje” moeten komen voordat ze in beeld komen [8]. Daarnaast houden bewoners graag zelf de regie en kiezen ze bewust voor één maatregel tegelijk, passend bij hun eigen volgorde. Ook de gezinssamenstelling en levensfase spelen mee. Een grootschalige verbouwing kan bijvoorbeeld door gezinnen met jonge kinderen als te belastend worden ervaren. Daarnaast twijfelen starters en oudere bewoners of zij de investering nog kunnen terugverdienen binnen hun resterende woonperiode [11].

Stapsgewijs verduurzamen is voor veel eigenaren de praktijk en sluit vaak aan bij hun voorkeuren. (TNO, Interesse van woningeigenaren in een totaalverduurzamingspakket voor hun woning 2023 [15]). Hoewel de interesse in totaalverduurzamingspakketten beperkt is, staat een deel van de woningeigenaren hier wel voor open. Uit de aanvullend interviews blijkt dat sommige bewoners juist behoefte hebben aan een totaaloplossing waarbij zij worden ontzorgd. Zij zoeken geen standaardpakket, maar een samenhangend maatregelencluster dat aansluit bij hun woning, woonwensen en persoonlijke situatie. Voor deze groep kan een integraal aanbod aantrekkelijk zijn, mits het voldoende maatwerk biedt en duidelijk maakt wat de kosten en baten zijn.

2. Subsidies helpen momenteel maar beperkt in de versnelling van verduurzaming

Uit onderzoek blijkt dat veel bewoners het opgeven in hun online zoektocht naar subsidies, ze beschrijven het als moeilijk vindbaar en complex [4] [6]. Dit blijkt ook uit de wens van 50% van de respondenten om advies te krijgen over subsidies als eerste vorm van ondersteuning bij het energiehuis [4]. CE Delft en SEO [6] laten zien dat regelingen als de ISDE vooral worden gebruikt door huishoudens die de stap al kunnen organiseren en voorfinancieren. Al hebben de meeste eigenaar-bewoners genoeg praktische vaardigheden om een ISDE-aanvraag te voltooien en kost het hen gemiddeld 3,8 uur, zijn er ook groepen die nauwelijks worden bereikt. Vooral woning-eigenaren met een lage sociaal-economische status of beperkte digitale en/of taalvaardigheden vallen buiten de boot. Terwijl juist deze doelgroep veel baat heeft bij de subsidies [6].

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING

“Ik wil best verduurzaam, maar wel wat binnen mijn portemonnee past.”

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING, JAREN 30 PAND

“Ik wil eigenlijk een groot totaalpakket, van nou dan doen we dit, dan doen we dat, dan doen we zo.”

Drie klantreizen voor grondgebonden eigenaren:

Isolatie, kierdichting en ventilatie

Dit cluster omvat kierdichting, isolatie van gevel, dak en vloer, raamisolatie en ventilatie. Het basispakket is bij grondgebonden eigenaar-bewoners grotendeels uitgevoerd: Ruim 70% van de eigenaar-bewoners heeft een woning met gevelisolatie, zo'n twee derde heeft dakisolatie en de helft heeft vloerisolatie. Ook zijn er weinig eigenaar-bewoners meer met een woning met alleen enkel glas.

Toch is er nog veel te doen. Het aantal eigenaren dat de stap naar HR+++ heeft gemaakt zit bijvoorbeeld pas op 7%. Tegelijk steeg het aandeel eigenaar-bewoners met vocht- of schimmelklachten van 10% naar 14% (VRO, Tussen wensen en wonen 2024 [17]). Dit is een signaal dat de keten isolatie–kierdichting–ventilatie als samenhangend geheel moet worden bekeken, en niet als losse maatregelen.

Warmtepomp

Het aandeel huishoudens met een warmtepomp groeide snel: van ruim 3% in 2021 naar bijna 9% in 2024 [17]. Toch leiden de meeste vervangingsmomenten nog niet tot de keuze voor een (hybride) warmtepomp [8]. Jaarlijks worden ruim 400.000 cv-ketels op aardgas vervangen. Als deze momenten worden benut heeft dat een grote impact, de keuze voor een hybride warmtepomp leidt namelijk tot 70 procent minder aardgasverbruik.

De overstap naar een warmtepomp heeft een hogere drempel dan veel andere duurzaamheidsmaatregelen. Een (hybride) warmtepomp vraagt om een forse investering en een eventuele subsidie komt pas achteraf [7]. De helft van de Nederlanders zonder warmtepomp ziet de aanschaf- en installatiekosten dan ook als belemmering, nog vaker dan de geschiktheid van het huis [12]. Ook is het aanbod onoverzichtelijk: met meer dan 150 typen op de markt kan keuzeverlamming ontstaan [7]. Wie wel overstapt, doet dat vaak wanneer de ketel aan vervanging toe is en noemt een lagere energierekening als belangrijke reden [12].

Warmtenet

De interviewbasis is voor warmtenetten kleiner: het is geen individuele afweging, maar begint met een wijkbesluit, en eigenaren denken er pas serieus over na als hun buurt is aangewezen. De hoofdinzichten komen daarom uit het TNO-onderzoek naar de bereidheid om mee te betalen aan een warmtenet (2024) [18], aangevuld met inzichten uit de interviews.

Bij bestaande grondgebonden koopwoningen gaat de adoptie langzaam. Tussen 2019 en 2023 werd nauwelijks gebruikgemaakt van de ISDE-subsidie voor warmtenetaansluiting [6].

Onder eigenaar-bewoners in kansrijke buurten is 46% positief tot zeer positief, 36% neutraal en 18% negatief tegenover de komst van een warmtenet. 45% is er weinig of niet mee bekend. Echter leidt meer kennis niet automatisch tot grotere bereidheid: wie wel bereid is mee te betalen, is gemiddeld zelfs iets minder bekend met warmtenetten dan wie dat niet wil [18]. Het draait dus niet om informatieoverdracht, maar om de inhoud van het verhaal en het vertrouwen dat daarmee ontstaat.

Grondgebonden woning

Klantreis: Isolatie, kierdichting en ventilatie

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.

Processtappen

	Eerste oriëntatie: wat is mogelijk in mijn woning	Informatie zoeken, oplossingen vergelijken en maatregelen kiezen	Financiering uitzoeken	Offertes opvragen en aannemer kiezen	Financieringsvorm regelen	Werkzaamheden plannen en uitvoeren	Tussentijdse keuzes over meerwerk	Oplevering	Ervaren comfort en stookkosten	Ervaringen delen met anderen	Nadenken over vervolgmaatregelen
Fases	Gewoonte breuk 1	Overwegingsdrempel 2		Intentie-gedragskloof 3		Weerbarstige praktijk 4			Uitzichtpunt 5		
Barrières	– Tevreden met huidig huis – Vergelijking met buren: 'wij zijn niet de slechtste'	! **Onzekerheid over de volgorde** – Kosten-batenanalyse onzeker – Toepasbaarheid woning niet duidelijk – Beperkte cognitieve of financiële ruimte		! **Verschillende behoeften in advies** – Prijs schrikt af; leenaversie speelt mee – Onduidelijke en onvolledige offertes vertragen het proces – Verwachte overlast belemmert doorpakken		! **Sneeuwbaleffect, technische verrassingen tijdens de uitvoering** – Wachttijden aannemers – Coördinatie tussen partijen – Meerkosten tijdens traject			! **Isoleren zonder ventileren** – Volgorde van maatregelen blijkt achteraf niet ideaal – Onverwachte gezondheidsgevolgen (spouwmuurisolatie)		
Versnellers	! **Natuurlijke momenten, verbouwing of aankoop** + Concreet ongemak (tocht, koude vloer, hoge stookkosten) + Gesprek met buur die iets deed	! **Betrouwbaar en onafhankelijk advies** + Subsidiescan + Woningspecifiek meerjarenplan		+ Subsidie en aantrekkelijke leningen als drempelverlagers + Bekende aannemer + Steun van partner of gezin		+ Lokale vaste aannemer + Heldere opdrachtafspraken + Financiële buffer			+ Direct voelbaar comfort + Lagere stookkosten + Trots op prestatie + Labelverhoging		
Beïnvloeders	Buren Makelaar + taxateur	Partners / huisgenoten Gemeentelijke energieloket		Partners / huisgenoten Warmtefonds + bank Aannemer		Aannemer			Buren		



Grondgebonden woning

Klantreis: (Hybride) Warmtepomp

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.

Processtappen

1. Eerste oriëntatie: is dit relevant voor mijn woning en situatie?
2. Info over warmtepomptypen (hybride versus volledig)
3. Geschiktheid woning inschatten
4. Offertes aanvragen
5. Subsidie verkennen
6. Besluit nemen en planning maken
7. Installateur kiezen
8. Plaatsing buitenunit en binneninstallatie aanpassen
9. Inregelen, leren gebruiken
10. Evalueren of het aan verwachtingen voldoet
11. Onderhoud
12. Ervaringen delen

Fases

1. Gewoonte breuk
2. Overwegingsdrempel
3. Intentie-gedragskloof
4. Weerbarstige praktijk
5. Uitzichtpunt

Barrières

1 Gewoonte breuk

- Cv werkt nog prima
- Bij acute uitval: terug naar het bekende
- Woning lijkt niet geschikt of bewoner weet het niet

2 Overwegingsdrempel

- ! **Onduidelijkheid woninggeschiktheid**
- Zorgen over geluid en ruimtegebrek
- Isolatie als blokkade
- Scepsis over effectiviteit en techniek

3 Intentie-gedragskloof

- Beleidsonzekerheid (saldering, ISDE, hybride-norm)
- Wachten op betere techniek
- Hoge kostprijs, verwachting dat het niet genoeg oplevert
- Uiteenlopende offertes en beperkt vertrouwen in aanbieders

4 Weerbarstige praktijk

- Lange wachttijden bij installateurs
- Technische verrassingen
- Netcongestie

5 Uitzichtpunt

- Warmtebeleving anders dan bij cv
- Geluid en storingen drukken tevredenheid
- Aanschafprijs

Versnellers

1 Gewoonte breuk

- ! **Natuurlijke momenten, einde cv-levensduur, reparatie, verhuizing**
- \+ Warmteoplossingen zichtbaar in de wijk en/of sociale netwerk
- \+ Hybride-norm aankondiging

2 Overwegingsdrempel

- ! **Verwachte besparing en onafhankelijkheid van aardgas als motivatie**
- ! **Onafhankelijk advies**
- \+ Ervaringsverhalen
- \+ Warmtepompcheck van de woning

3 Intentie-gedragskloof

- \+ Woningspecifieke rekensom
- \+ Positieve ervaringsverhalen

4 Weerbarstige praktijk

- ! **Hybride variant is eenvoudiger**
- \+ Goede installateur
- \+ Nazorg installateur

5 Uitzichtpunt

- \+ Hoge tevredenheid over comfort (85%) en energierekening (82%) [12]

Beïnvloeders

1 Gewoonte breuk	2 Overwegingsdrempel	3 Intentie-gedragskloof	4 Weerbarstige praktijk	5 Uitzichtpunt
Installateur		Installateur	Installateur	
Buren				Buren
	Partners of huisgenoten		Partners of huisgenoten	Partners of huisgenoten
Gemeente en Milieu Centraal	Gemeente en Milieu Centraal			
		Warmtefonds en bank		

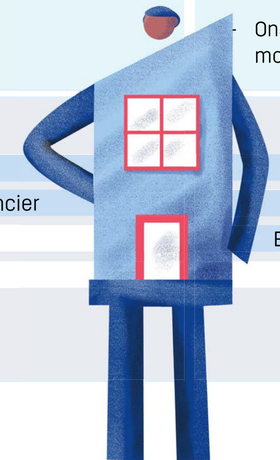
Grondgebonden woning

Klantreis: Warmtenet

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.

Processtappen

	1	2	3	4	5
	Bewoner hoort van een wijkplan	Info over warmtenet-principes en aanbieder Buren raadplegen Alternatief vergelijken	Financiële vergelijking Niet-financiële factoren wegen	Aansluiting plannen Binneninstallatie aanpassen en gas-afsluiting	Comfort en rekening ervaren Vergelijken met verwachting Doorvertellen
	Gewoonte breuk	Overwegingsdrempel	Intentie-gedragskloof	Weerbarstige praktijk	Uitzichtpunt
Barrières	– Aansluiting ligt ver weg, geen actuele afweging – Bestaand wantrouwen tegen monopolie-aanbieders	! **Wantrouwen aanbieder en/of gemeente** ! **Onduidelijkheid wat de gevolgen zijn voor eigen woning** ! **Angst afhankelijkheid** – Koppelprijzen bij bestaande stadsverwarming	– Principieel wantrouwen – Geen keuze in aanbieder – Onvoorspelbare tarieven – Onomkeerbaarheid – Afwachtende houding	– Substantiële woningingrepen in oudere bouw – Overlast – Coördinatie meerdere partijen	– Prijsverandering na introductieperiode – Leveranciersbinding – Negatieve ambassadeurswerking bij kwaliteitsproblemen
Versnellers	+ Gemeentelijke aankondiging + Brief warmtebedrijf	! **Participatief traject** + Ervaringen uit andere wijken + Transparante aanbieder + Gemeente als borger - Onafhankelijkheid van aardgas als motivatie	+ Participatiegevoel, vertrouwen, directe omgeving + Financiële zekerheid + Stabiel beleid + Positieve ervaringsverhalen	+ Pakketaanbod aannemer + aanbieder + Subsidie voor binneninstallatie	+ Als beloofd geleverd + Voorspelbare facturen + Goede service
Beïnvloeders	Gemeente Warmte leverancier	Gemeente Warmte leverancier Buren en lokale belangengroepen	Gemeente Warmte leverancier Buren en lokale belangengroepen	Warmte leverancier Onderaannemers en installateurs	Warmte leverancier



Vereniging van Eigenaren

Wat speelt hier specifiek: context en cijfers

Bij een VvE draait verduurzaming nooit alleen om de technische opgave van het gebouw, maar ook om de draagkracht van het collectief. Aan deze draagkracht liggen twee voorwaarden ten grondslag. De eerste is een structurele basis: KvK-inschrijving, een ALV, statuten, financiën en een meerjarenonderhoudsplan. De tweede is sociaal draagvlak: een kartrekker, betrokken leden en steun voor besluiten. Beide zijn nodig [19]. Anders dan een grondgebonden woningeigenaar beslist een VvE-lid dus niet alleen: elke grote ingreep aan het gebouw vraagt om een gezamenlijk besluit.

De schaal van de opgave is groot. Nederland telt ongeveer 147.000 Verenigingen van Eigenaars, samen goed voor meer dan 1,5 miljoen woningen, waarvan ruim 738.000 koopwoningen [20]. Vrijwel alle VvE-gebouwen van vóór 2005 hebben een verduurzamingsopgave. Toch komen plannen maar langzaam van de grond: 41% zit in een VvE zonder verduurzamingsplannen en 17% weet niet of er plannen zijn. Ook bij VvE's die wel plannen hebben, zit een groot deel (22%) nog in de onderzoeksfase (I&O research, Drijfveren en barrières van leden VvE's bij de verduurzamingsopgave, 2023 [21]).

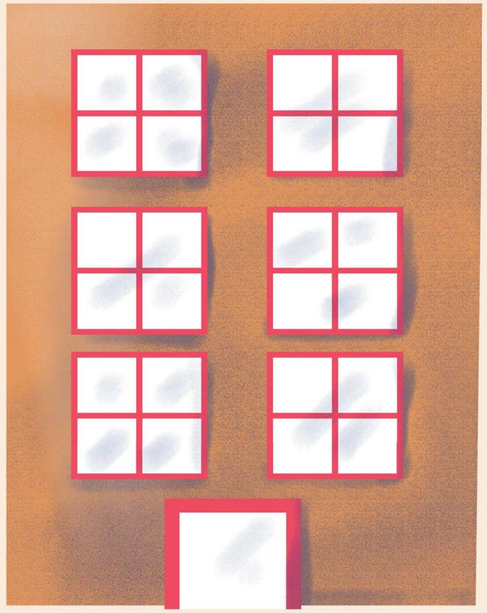
Of een VvE tot concrete verduurzamingsplannen komt, hangt sterk af van de mate waarin het onderwerp wordt geagendeerd en georganiseerd. Wanneer die trekkende rol ontbreekt, dan blijven plannen liggen. Ook wanneer individuele leden verduurzaming belangrijk vinden.

De principiële steun voor verduurzaming is er vaak wel: 79% van de VvE-leden vindt het belangrijk om woningen te verduurzamen voor toekomstige generaties en 89% vindt een goed geïsoleerde, energiezuinige woning belangrijk. Tegelijkertijd vindt 61% het veel gedoe om het eigen appartement te verduurzamen, en blijft de kennis achter: slechts 28% zegt goed te weten hoe de kosten en opbrengsten van verduurzaming uitpakken. Ook financiering vormt een drempel: 45% ervaart het rondkrijgen van financiering als een grote opgave voor de VvE. Daarbij spelen leenaversie en beperkte bekendheid met financieringsvormen mee. Zo kent 30% de subsidiemogelijkheden en 19% het Nationaal Warmtefonds [21].

Daarmee ontstaat een duidelijke intentie-gedragskloof: veel VvE-leden vinden verduurzaming belangrijk, maar zonder kartrekker, agendering, kennis en financieringsruimte wordt die intentie niet (vanzelf) omgezet in uitvoering.

LID VVE OVER BEPERKTE SPAARPOT

> "We hadden altijd een hele lage pot. Eerst begonnen we, ja je lacht je dood, met 25 euro in de maand. Dat is nu naar 125 euro gegaan."



Vereniging van eigenaren

Vertrekpunt

De mate waarin een VvE in beweging komt, hangt af van twee factoren: de resterende verduurzamingsopgave van het gebouw en de draagkracht van het collectief. Het kwadrant hiernaast laat zien hoe de deze twee assen samenkomen. Bij een gebouw met een grote opgave maar weinig draagkracht komt verduurzaming moeilijk op gang. Een VvE met veel draagkracht maar een beperkte opgave zal eerder kleine verbeteringen doorvoeren dan grote stappen zetten. Het vertrekpunt, en daarmee de logische volgende stap, verschilt dus per VvE.

Op basis van planstatus, bouwjaar, aanwezigheid van een duurzaamheids-commissie en financiële gereedheid, uit het I&O-onderzoek [21] is per kwadrant een indicatieve orde van grootte af te leiden. Opgave zonder motor is de grootste groep (ruwweg 35-45%), gevolgd door opgave en momentum (20-25%), slapend zonder urgentie (10-15%) en op peil en actief als kleinste groep (5-10%).

Resterende opgave ↑ +

Opgave zonder motor

Het gebouw vraagt om actie, maar de VvE draagt het proces niet.

Gebouw: oudere of complexe schil, vaak met achterstallige verduurzamingsopgave

Organisatie: bestuur en beheer hebben weinig tijd, kennis of mandaat

Financiën: reserves zijn beperkt of niet gekoppeld aan duurzame keuzes

Draagvlak: een paar leden willen vooruit, maar krijgen het collectief niet mee

Volgende stap: externe procesbegeleiding en een gedeeld vertrekpunt

35-45%

Opgave en momentum

Er is werk aan de winkel en de VvE heeft energie om te bewegen.

Gebouw: opgave is zichtbaar en te koppelen aan onderhoud of MJOP

Organisatie: bestuur, commissie of kartrekker pakt het onderwerp op

Financiën: spaargeld of financieringsroute is bespreekbaar

Draagvlak: leden staan niet allemaal gelijk, maar het gesprek loopt

Volgende stap: van onderzoek naar besluitvorming zonder momentum te verliezen

20-25%



Slapend zonder urgentie

Er lijkt weinig te moeten, en de VvE beweegt ook weinig.

Gebouw: geen acute klachten of een opgave die niet zichtbaar wordt gevoeld

Organisatie: ALV draait vooral op beheer en verplicht onderhoud

Financiën: bijdrage laag houden weegt zwaarder dan vooruit investeren

Draagvlak: verduurzaming voelt niet van de VvE, maar van individuele bewoners

10-15%

Op peil en actief

basis is op orde; vervolgvragen gaan over optimaliseren.

Gebouw: nieuw of al verbeterd; basiscomfort en onderhoud zijn redelijk op orde

Organisatie: bestuur, beheerder en leden weten elkaar te vinden

Financiën: MJOP en reserves bieden ruimte voor kleine of gefaseerde stappen

Draagvlak: geen vanzelfsprekende koploper, wel vertrouwen in de organisatie

5-10%

Draagkracht VvE → +

Overkoepelende inzichten voor Vereniging van Eigenaren

1. Voortgang leunt zwaar op kartrekkers

Zonder eigenaar van het proces blijft verduurzaming een terugkerend agendapunt zonder vervolg. Een groot deel van de VvE-leden is passief en heeft weinig tijd, kennis of doenvermogen om verduurzaming te trekken. Het I&O-onderzoek [21] laat zien dat ouderen (65+) vaker tijd hebben om zich te verdiepen, maar minder gedreven zijn om maatregelen te nemen, terwijl jongeren (18-39) verduurzaming vaker belangrijk vinden maar tegelijk meer drempels ervaren: ze vinden het vaker veel gedoe en tijdrovend en zijn minder bekend met subsidies. Er moet dus iemand of een groep zijn die het onderwerp blijft trekken om verandering in gang te zetten.

Op VvE-niveau zijn de aanwezigheid van een duurzaamheidscommissie of werkgroep en het regelmatig agenderen van verduurzaming de twee meest bepalende factoren voor het ontstaan van concrete plannen [21]. Ook een externe beheerder kan helpen: 78% van de VvE-leden geeft aan dat hun VvE er een heeft [21]. Een beheerder kan de uitvoeringskracht vergroten, maar vervangt geen intern eigenaarschap. De ALV en het bestuur blijven bepalend voor besluitvorming, prioritering en draagvlak. Komt de ALV maar één keer per jaar bijeen, dan vertraagt dat het proces aanzienlijk en zakt de energie rond het thema makkelijk weer weg.

De echte drempel zit in wat het trekken van verduurzaming feitelijk vraagt. Het bestuur, vaak vrijwilligers zonder bouwkundige of technische kennis, moet een grote en onomkeerbare investering in het gemeenschappelijke gebouw voorbereiden. Zij werken het voorstel uit en overzien later de uitvoering. Naast kennis over wat technisch mogelijk en interessant is voor het gebouw, moeten ze de leden meekrijgen door de mogelijkheden te agenderen en alle voordelen en consequenties in begrijpelijke taal uit te leggen. Daarmee is de voortgang sterk afhankelijk van de capaciteit en kennis binnen het bestuur, en dus kwetsbaar.

Deskresearch laat zien dat besturen die verantwoordelijkheid niet altijd aandurven: ze kunnen niet beoordelen of het werk goed wordt uitgevoerd (Muzus, Hoe gaan we het samen doen?' Een ontwerpend onderzoek naar verborgen drempels, behoeftes en praktische oplossingen voor VvE's, 2025 [22]). Het is geen gebrek aan motivatie, maar risicomijding. Daardoor neemt een bestuur soms niet het voortouw en blijft een concreet voorstel uit. Het beleidsaanknopingspunt ligt bij procesbegeleiding die de voorbereiding en een deel van de verantwoordelijkheid overneemt. Een externe partij, zoals de gemeente of een organisatie die deze ontwikkeling kan aanjagen en begeleiden, verlaagt zo de gewoontebreuk en de overwegingsdrempel.

VVE-BEWONER, GESLAAGDE ACTIVATIE VIA EXTERNE PARTIJ

> "Het was echt al heel uitgebreid, veel tijd ingestoken. Ik denk dat dat ervoor heeft gezorgd dat het door iedereen positief werd ontvangen. Andere bewoners stelden ook vragen en de VvE wist daar altijd wel antwoord op, of die externe partij. Dat geeft vertrouwen."

2. Een (D)MJOP of gebouwscan als gedeelde basis

Een objectief vertrekpunt maakt zichtbaar wat urgent is en wat kan wachten. Het maakt de volgorde van maatregelen inzichtelijker en helpt om draagvlak te organiseren. Nieuwe plannen vragen immers eerst om feiten: een inspectie van de huidige staat, wat technisch en financieel mogelijk is, en een afweging van wat wenselijk en wat noodzakelijk is. De meeste VvE's hebben zo'n basis deels al liggen. Sinds 2018 zijn VvE's verplicht geld te sparen voor groot onderhoud en kunnen ze daarvoor een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) opstellen [21]. Driekwart van de appartementseigenaren (77%) geeft aan dat hun VvE een MJOP heeft, maar slechts 5% heeft een Duurzaam Meerjarenonderhoudsplan (DMJOP). Een regulier MJOP biedt wel overzicht over het onderhoud, maar neemt verduurzaming nog niet mee.

Hier ligt zowel een kans als een uitdaging. Verduurzaming concurreert vaak met regulier onderhoud om beschikbare middelen en prioriteit. Tegelijkertijd kan een koppeling van beide opgaven juist leiden tot versnelling.

Verduurzamingsmaatregelen zoals isolatie kunnen worden geïntegreerd in reeds geplande onderhoudswerkzaamheden, bijvoorbeeld een extra isolatielaag bij vervanging van de dakbedekking [21]. Een DMJOP maakt die koppeling expliciet en geeft de VvE een strategisch kader voor duurzame investeringen, op te stellen door een beheerder met expertise of een externe partij.

In de praktijk wordt die externe expertise vaak pas ingekocht bij een concrete aanleiding, zoals een lekkend dak, veranderende regelgeving of een bewoner die verhuist. In de aanvullende interviews horen we dat een MJOP helpt om overzicht te krijgen en voor nieuwe bewoners duidelijk maakt in welke staat het pand verkeert. Een (D)MJOP werkt echter pas echt als gedeelde basis als de inhoud begrijpelijk is voor alle leden. Bij technische rapporten en financiële overzichten haakt een groot deel van de leden juist af. Visuele en toegankelijke samenvattingen helpen om van een document een gedragen vertrekpunt te maken [22]

3. VvE's vinden het wiel telkens opnieuw uit

VvE's doorlopen hun verduurzamingsroute vaak apart van elkaar, terwijl andere VvE's in dezelfde regio, met een vergelijkbare omvang en bouwjaar, dezelfde stappen al hebben gezet. De behoefte aan herkenbare voorbeelden komt sterk terug: leden zoeken naar "VvE's zoals wij" en willen kunnen zien hoe iets uitpakt, wat het kost en hoeveel iets in beslag neemt [22]. Voor kartrekkers is een vergelijkbare VvE een bron van kennis die een voorstel concreter en beter onderbouwd maakt, voor andere leden werkt het als sociaal bewijs dat vertrouwen vergroot en weerstand verlaagt.

Kennis blijft bovendien slecht hangen binnen een VvE. Frequente wisselingen van beheerders of contactpersonen leiden tot trage processen en gefragmenteerde kennis [19] [20], waardoor een nieuw bestuur of een nieuwe VvE vaak weer van voren af aan begint. Het delen van praktijkvoorbeelden geeft VvE's meer handelingsperspectief.

4. Financiering per appartement

De gezamenlijke investering moet landen bij individuele huishoudens met verschillende inkomens, woonhorizonnen en risicobeelden. Dat kan het ingewikkeld maken om voldoende draagvlak te realiseren en vertraagt de verduurzaming. Zeker wanneer het spaargeld van de VvE ontoereikend is en een extra bijdrage of lening nodig is om de maatregel uit te voeren.

De spaarbereidheid is bovendien bescheiden: leden willen gemiddeld 85 euro per maand extra inleggen om te verduurzamen en een derde noemt een bedrag lager dan 50 euro, waardoor sparen voor verduurzaming lang kan duren [21]. In de aanvullende interviews komt naar voren dat veel leden de VvE-bijdrage het liefst zo laag mogelijk houden.

5. Niet elke VvE start op hetzelfde punt

Effectief beleid begint met het herkennen van waar een VvE staat. Twee dingen bepalen het vertrekpunt: hoe actief en hoe groot de VvE is. Op het eerste punt lopen slapende en inactieve VvE's uiteen. Een slapende VvE mist de structurele basis: er is geen ALV, geen spaarpot en soms zelfs geen bewustzijn dat er een VvE is. Voor deze VvE's is de eerste stap niet duurzaamheid maar bestaansrecht. Uit onderzoek van I&O Research [21] blijkt dat 6% van de VvE's geen bestuur heeft, dat 4% van de appartementseigenaren aangeeft dat er nooit ALV's plaatsvinden.

VVE-PENNINGMEESTER KLEIN COMPLEX, MJOP-ACTIVATIE DOOR VERKOOPWENS BUURVROUW

> "Toen ze daarmee kwam in de VVE-vergadering dacht ik al, nou, die wil haar huis verkopen. En inderdaad was het ook zo. Zij hadden het initiatief genomen omdat zij hier weg wilden."

Een inactieve VvE heeft de structuur wel op orde, maar mist beweging of sociaal draagvlak. Zo geeft 13% van de appartementseigenaren aan dat er wel een bestuur is, maar dat dit niet actief is [21]. In de aanvullende interviews zien we beide scenario's terug. Het beleidsantwoord is verschillend, slapende VvE's hebben eerst basisorganisatie en activering nodig, terwijl inactieve VvE's vooral geholpen zijn met agendering, procesbegeleiding en het opbouwen van draagvlak.

Daarnaast maakt de omvang verschil. Kleine VvE's (tien woningen of minder) hebben een andere dynamiek dan grotere. De onderlinge verstandhouding is anders en met een kleine groep weegt een individuele mening zwaarder. Het aantal mensen met de juiste kwaliteiten om verduurzaming te trekken is klein, en het bedrag voor advies of expertise valt per eigenaar relatief hoger uit. Bovendien komen kleine VvE's minder makkelijk in aanmerking voor leningen of subsidies. De grootte van de VvE heeft ook invloed op de staat, kleine VvE's hebben namelijk vaker geen of een inactief bestuur en vaker geen beheerder [21]. En als ze wel een beheerder zoeken, is die lastiger te vinden, omdat beheerders met veel kennis vaak geen kleine VvE's aannemen (Muzus, Van een inactieve VvE naar een duurzame MJOP, 2025 [19]).

6. Besluitvorming vraagt om ervaren invloed, niet alleen om formele meerderheid

Hoge besluitvormingseisen bij grote VvE-investeringen hebben een dubbele werking. Ze beschermen minderheden tegen onevenredige lasten, maar kunnen ook verduurzaming vertragen wanneer een kleine minderheid plannen tegenhoudt. De exacte eisen voor besluitvorming verschillen per splitsingsakte, reglement en besluitsoort. Uit de interviews blijkt dat weerstand vaak ontstaat wanneer bewoners weinig direct voordeel zien voor hun eigen woonsituatie. Bewoners op de begane grond kunnen bijvoorbeeld bezwaar maken tegen meebetalen aan een lift, terwijl bewoners op een tussenverdieping minder urgentie ervaren om te investeren in dakisolatie. Ook oudere bewoners werden in het I&O Research [21] regelmatig genoemd als groep die verduurzamingsplannen kan afremmen, doordat ze geen gedoe willen en de waarde niet terugzien binnen hun woonhorizon.

Daarnaast kunnen particuliere verhuurders of woningcorporaties met een meerderheidspositie binnen een VvE plannen blokkeren of juist sterk sturen. Voor eigenaar-bewoners kan dit het gevoel versterken dat de uitkomst al vastligt. Daardoor neemt hun betrokkenheid af: niet omdat ze het onbelangrijk vinden maar omdat ze ervaren dat hun stem te weinig invloed heeft. De opgave ligt dus niet alleen in het halen van de vereiste meerderheid, maar vooral in het organiseren van een besluitvormingsproces waarin eigenaar-bewoners ervaren dat hun aanwezigheid, vragen en zorgen ertoe doen.

VVE-BESTUURSLID 200+ WONINGEN

"We hebben twee grote eigenaren. Als die met ons meestemmen, dan hebben we al bijna het forum dat we moeten hebben. Dus er zijn mensen die zeggen: 'Maar als het alleen aan die grote eigenaren ligt dan komen wij niet meer.'".

Drie klantreizen voor Vereniging van Eigenaren:

Isolatie, kierdichting en ventilatie

De interesse om deze maatregelen aan te pakken is aanwezig zo vindt 89% van de VvE-leden een goed geïsoleerde, energiezuinige woning belangrijk en ziet 48% kansen om de woning (verder) te isoleren. Echter concurreert het verbeteren van het pand vaak met achterstallig onderhoud, in 20% van de VvE's is achterstallig onderhoud aanwezig [21]. In de gesprekken en onderzoeken komt isolatie terug als de meest bekende en uitgevoerde maatregel. Met het vervangen van het glas op de eerste plek (45%), gevolgd door mechanische ventilatie (26%), dakisolatie (26%), spouwmuurisolatie (24%) en gevelisolatie (19%).

Kierdichting valt vaak buiten de verantwoordelijkheid van de VvE en wordt daardoor individueel uitgevoerd, vergelijkbaar met eigenaren van een grondgebonden woning. Ook glas pakt een deel van de bewoners zelfstandig aan, 20% heeft zelf dubbel- of tripleglas (laten) plaatsen [21].

Warmtepomp

Een warmtepomp in een VvE-context raakt vrijwel altijd zowel de collectieve delen (schachten, dak, bron, centrale installatie) als de individuele woningen. Daardoor is het geen individuele keuze: ook een eigenaar die zelf wil, is afhankelijk van de VvE als geheel. Het is een maatregel die nog weinig wordt toegepast: ongeveer 3% van de VvE-leden woont in een VvE met een (hybride) warmtepomp [21].

Bovendien ontbreekt een natuurlijk collectief instapmoment. In een VvE met individuele cv-ketels vallen vervangingsmomenten zelden samen, waardoor een gedeeld triggermoment ontbreekt. Huishoudens met een recent vervangen ketel hebben net geïnvesteerd en zien geen urgentie om te versnellen [8] [10]. Dit speelt in de fase gewoontebreuk en verklaart mede waarom warmteoplossingen in een VvE-context zo moeizaam van de grond komen. Een ander obstakel is de afhankelijkheid van de gemeentelijke warmteplannen. Zonder dit eindbeeld wachten veel VvE's af tot er urgentie en duidelijkheid komt over de beste route om te verduurzamen.

Warmtenet

Slechts een klein deel van de VvE's is op een warmtenet aangesloten, ongeveer 5% [21]. Voor appartementen kan een warmtenet aantrekkelijk zijn: de woningen liggen dicht op elkaar, wat de aansluitdichtheid hoog maakt en een warmtenet eerder rendabel. Een gemeentelijke routekaart of wijkuitvoeringsplan is echter eerst nodig om de gewoontebreuk te doorbreken. Daarnaast zijn gemeentelijke plannen nog geen besluit voor de VvE, de leden doorlopen een eigen besluitvormingsproces.

Inzicht in VvE's die op een warmtenet overstappen komt in de interviews en deskresearch beperkt naar voren. De klantreis en inzichten in de bijlage vatten samen wat in de geanalyseerde onderzoeken bekend is over VvE's en warmtenetten, en wat hierover in de interviews naar voren kwam.

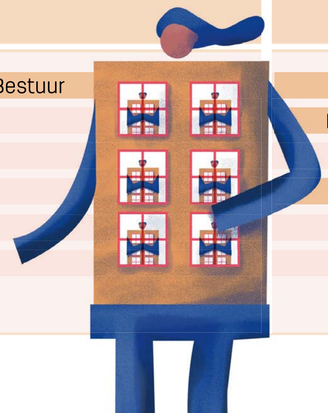
Vereniging van eigenaren

Isolatie, kierdichting en ventilatie

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.

Processtappen

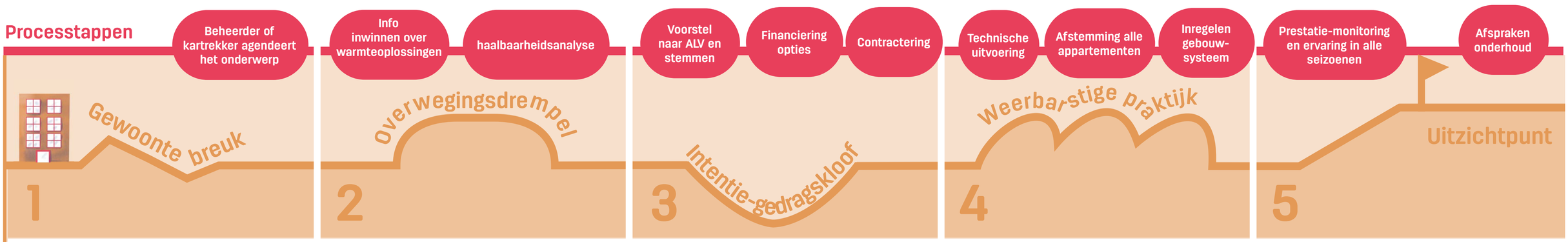
	1	2	3	4	5
	MJOP, of een klacht zet onderwerp op de agenda	Kartrekker neemt initiatief werkgroep of commissie vormen Onderzoek opties	Voorstel naar ALV en stemming Financiering regelen Offertes opvragen	Aannemers selecteren Uitvoer plannen en coördinatie met alle leden Oplevering	Evaluatie proces Plannen vervolgmaatregelen
	Gewoonte breuk	Overwegingsdrempel	Intentie-gedragskloof	Weerbarstige praktijk	Uitzichtpunt
Barrières	– Slapende VvE: geen ALV, geen MJOP – Inactieve VvE – Bestuur of leden zien geen aanleiding	– Hoge drempel om onderwerp in ALV te brengen – Lage bekendheid regelingen – Kosten-batenanalyse complex	! **Verschillende mogelijkheden en horizonnen tussen leden** – Besluitvorming vraagt brede instemming – Onvoldoende reserves – Uiteenlopende offertes en beperkt vertrouwen in aanbieders	! **Coördinatie tussen appartementen en toegang tot privéruimten** – Overlast-management	– Verwachting versus ervaring – Nasleep van conflicten tijdens proces – Vermoeidheid na langdurig traject
Versnellers	! **Koppelen met groot onderhoud** + Concrete klacht (vocht, condens) + Actief bestuurslid + Wissel van beheerder	! **(D)MJOP** + Professioneel advies + Haalbaarheidsstudie + Helder voorstel	+ Helder voorstel met financiering + Warmtefonds-lening + Fasering van werkzaamheden + Draagvlak-campagne	+ Professioneel beheer + Goede aannemer + Heldere bewonerscommunicatie + Fase-aanpak	+ Goede proceservaring + Momentum voor vervolgstappen + Positieve ambassadeurs onder leden
Beïnvloeders	Bestuur	Bestuur Duurzaamheidscommissie of werkgroep Externe adviseur	Bestuur Duurzaamheidscommissie of werkgroep Beheerder Individuele leden Aannemer	Bestuur Duurzaamheidscommissie of werkgroep Beheerder Aannemer	Bestuur Individuele leden



Vereniging van eigenaren

Klantreis: (Hybride) Warmtepomp

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.



Vereniging van Eigenaren

Klantreis: Warmtenet

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.

Processtappen

	1	2	3	4	5
	Aanbod van gemeente of warmtebedrijf	Bestuur ontvangt offerte Informatie zoeken en oplossingen vergelijken	Financiële analyse Voorstel naar ALV en stemmen	Aansluiting plannen en uitvoeren Binneninstallatie aanpassen per appartement	Eerste gebruiksperiode en facturering Evaluatie
Fases	Gewoonte breuk	Overwegingsdrempel	Intentie-gedragskloof	Weerbarstige praktijk	Uitzichtpunt
Barrières	– Wachten tot er een concreet aanbod ligt – Geen aanleiding tot eigen verkenning – Beperkte informatie houdt vragen onder de tafel	! **Gebouwgeschiktheid** ! **Gebrek aan transparantie in prijsvorming** – Onzekerheid leveranciersbinding	– Onzekerheid lange-termijn kosten – Leveranciersbinding – Kostenverdeling binneninstallatie – Verschillende horizonten leden	– Coördinatie met installatiebedrijf – Toegang individuele appartementen	– Lange-termijn prijsonzekerheid – Geen exit-route bij onvrede
Versnellers	+ Wijkuitvoeringsplan + Warmtebedrijf benadert VvE	+ Participatie en gevoel van meedenken sterke factor + Ervaringsverhalen	! **Vertrouwen in leverancier** + Bij gestapelde bouw praktische voordelen groot (geen installatieruimte, geen geluid) + Externe financiering bij grote eenmalige uitgaven	+ In gestapelde bouw goed uitvoerbaar + Professioneel beheer	+ Consistente prijsontwikkeling + Comfort en gemak
Beïnvloeders	Gemeente	Gemeente Bestuur en beheerder Warmtebedrijf	Gemeente Bestuur en beheerder Individuele leden Warmtebedrijf Installatiebedrijf	Gemeente Bestuur en beheerder Individuele leden Installatiebedrijf	Gemeente Individuele leden Warmtebedrijf



Verhuurders

Wat speelt hier specifiek: context en cijfers

Voor particuliere verhuurders is verduurzaming vooral een zakelijke afweging. Of een investering doorgaat, hangt af van een samenspel van factoren: terugverdientijd, huurinkomsten, waardeontwikkeling, subsidies, regelgeving, en de technische staat van de woning. Tegelijkertijd spelen goed verhuurderschap en medewerking van huurders een rol.

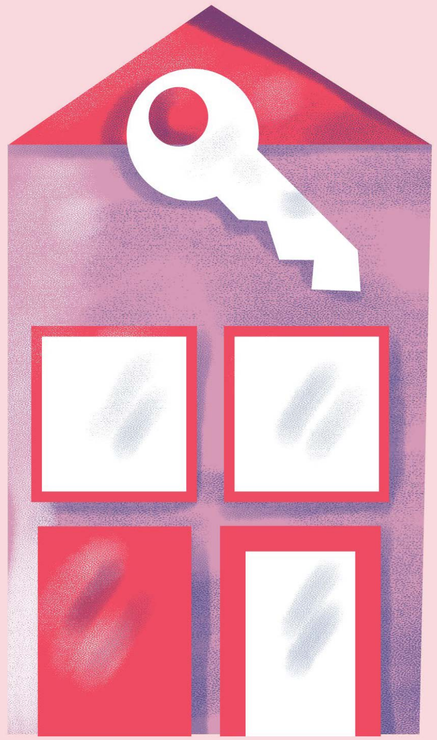
Veel verhuurders zijn al in beweging. Uit onderzoek blijkt dat 87% van de ondervraagde particuliere verhuurders in de afgelopen vijf jaar minimaal één verduurzamingsmaatregel heeft getroffen [14]. Toch is er in de particuliere huursector nog veel winst te behalen. De private huurvoorraad bestond in 2024 uit ongeveer 1,18 miljoen woningen [23], waarvan circa 220.000 woningen een energielabel E, F of G hadden. Vooral kleinere verhuurders lopen relatief achter: bij verhuurders met minder dan tien woningen heeft ongeveer een derde van de woningen een label E, F of G. Ook hebben kleine verhuurders minder professionele ondersteuning in huis en zijn kleine verhuurders minder goed geïnformeerd over beleid en subsidies (ABF Research, Kwantitatieve nulmeting verduurzaming private verhuurders, 2024 [24]).

Een grote groep verhuurt slechts één woning, een aanzienlijke groep twee tot vijf, en slechts een fractie heeft meer dan vijftig woningen.

Omdat de opgave bij kleine tot middelgrote verhuurders het grootst is, ligt de focus in dit onderzoek op particuliere verhuurders met één tot tien woningen. Samen bezitten zij ongeveer 485.000 woningen: circa 42% van de private huurvoorraad [24]. Daarmee vormen zij een grote en relevante groep binnen de verduurzamingsopgave.

VERHUURDER MEERDERE WONINGEN

> “Je wil wel je centje bijdragen, maar ik moet eerlijk zeggen, 9 van de 10 keer doe ik die dingen wel om op de lange termijn de kosten te drukken.”



Verhuurders

Vertrekpunt

Of een particuliere verhuurder in beweging komt, hangt af van twee factoren: de resterende verduurzamingsopgave van het gebouw en de zakelijke speelruimte om die opgave aan te pakken. Een verhuurder met een grote opgave maar weinig financiële of praktische ruimte blijft vastzitten, terwijl een verhuurder met een kleine restopgave en voldoende middelen gericht kan optimaliseren. De combinatie van die twee assen levert vier posities op met elk een eigen dynamiek en een ander type ondersteuningsvraag.

Op basis van de energielabelverdeling voor kleine verhuurders [24] en de financiële positie en barrières [14] is per kwadrant een indicatieve orde van grootte af te leiden. Klem door grote opgave is de grootste groep (ruwweg 30-40%), gevolgd door beperkt rendement (25-35%), gericht optimaliseren (10-20%) en veel potentie als kleinste groep (5-10%).

Resterende opgave +

Klem door grote opgave

De woning moet aangepakt worden, maar de zakelijke route is onzeker.

Woning: ouder, slecht label of technisch lastig te verbeteren

Huurmodel: vaak exclusief gas, water en licht; baten landen bij huurder

Financiën: rendement, fiscaliteit en regelgeving drukken tegelijk

Praktijk: bewoonde woning of VvE maakt uitvoering lastig

Volgende stap: helder scenario: investeren, gefaseerd verbeteren of verkopen

30-40%

Veel potentie

Er is werk aan de winkel en de verhuurder kan strategisch doorpakken.

Woning: duidelijke opgave, vaak te koppelen aan onderhoud of mutatie

Huurmodel: besparing of waardestijging is zichtbaar te maken

Financiën: middelen, lening of subsidie kunnen de businesscase sluitend maken

Praktijk: eigen netwerk of vaste aannemer is beschikbaar

Volgende stap: maatregelen koppelen aan huurderswisseling of gepland onderhoud

5-10%



Beperkt rendement

De woning is redelijk op orde; verder investeren voelt niet proportioneel.

Woning: label B of C; resterende winst is kleiner of technisch duur

Huurmodel: baten zijn beperkt zichtbaar voor verhuurder

Financiën: terugverdientijd concurreert met andere lasten en onzekerheden

Praktijk: ingrepen vragen veel organisatie voor beperkte winst

Volgende stap: alleen logisch bij vervanging, verkoop of nieuwe regelgeving

25-35%

Gericht optimaliseren

De basis staat; de verhuurder kiest bewust waar nog winst zit.

Woning: recent of al goed verbeterd; labelkwaliteit is verkoop- of verhuurplus

Huurmodel: kosten, comfort en waarde zijn redelijk te sturen

Financiën: ruimte voor kleine ingrepen met duidelijke opbrengst

Praktijk: beheer is georganiseerd en onderhoudsmomenten zijn bekend

Volgende stap: kleine optimalisaties die beheer, wooncomfort of waarde versterken

10-20%

Zakelijke speelruimte +

Overkoepelende inzichten voor verhuurders

1. Split-incentive

Bij particuliere verhuur speelt vaak een split-incentive. Vooral wanneer woningen exclusief gas, water en licht worden verhuurd, is de financiële prikkel om te verduurzamen minder direct. De verhuurder doet de investering, terwijl de huurder vooral profiteert van meer wooncomfort en een lagere energierekening. Uit onderzoek onder particuliere verhuurders blijkt dat driekwart pas wil verduurzamen als de investering zich volledig terugbetaalt. Tegelijkertijd zegt 81% eerder te willen verduurzamen als de energiebesparing kan worden doorberekend in de huurprijs [14].

Dat doorberekenen is in de praktijk nog best ingewikkeld. Huurders zitten vaak niet te wachten op hogere vaste lasten, ook niet wanneer daar mogelijk lagere energiekosten tegenover staan. Bovendien kan de huurprijs niet zomaar worden verhoogd. Daarvoor is een mutatiemoment nodig of zijn afspraken met de huurder vereist, binnen de geldende wettelijke kaders. Bij verhuur inclusief gas, water en licht ligt dit anders: dan merkt de verhuurder energiebesparing directer in de eigen portemonnee. In de interviews zien we dit onderscheid terug, verhuurders die energielasten zelf dragen, lijken sterker gemotiveerd om te investeren in verduurzaming dan verhuurders bij wie de energierekening volledig bij de huurder ligt.

Vanuit het perspectief van de huurder is verduurzaming vooral de verantwoordelijkheid van de verhuurder. Zij zien zichzelf vaak als beperkt handelingsbevoegd: kleine maatregelen kunnen zij zelf nemen, maar voor grotere ingrepen zijn zij afhankelijk van de particuliere verhuurder. Tegelijkertijd huurt ongeveer 82% exclusief gas, water, licht en heeft deze groep dus baat bij een lagere energierekening [4]. Dat maakt huurders een relevante ingang voor beleid. Door huurders te stimuleren om verduurzaming actief te bespreken en voorstellen te doen richting de verhuurder, kan de vraag naar duurzame huurwoningen worden vergroot. Dit sluit aan bij het onderzoek onder particuliere verhuurders: 48% geeft aan verduurzaming te overwegen als huurders hierom vragen [14].

2. Beleidsstapeling vertraagt en stuurt richting verkoop

Voor particuliere verhuurders verandert er veel tegelijk. Fiscale wijzigingen in box 3, de regulering van de middenhuur en de aangekondigde energieprestatie-eis voor huurwoningen grijpen allemaal in op de businesscase van verhuur. Eigenaren van huurwoningen met energielabel E, F of G moeten hun woning uiterlijk op 1 januari 2029 verbeteren naar minimaal label D.

Die stapeling van regels maakt hun businesscase onzeker. In het onderzoek onder particuliere verhuurders [14] noemt twee derde onzekerheid over toekomstig overheidsbeleid als belemmering om te verduurzamen. Dit zorgt voor een afwachtende houding en vertraagt de verduurzaming. Voor een deel van de verhuurders maakt dit verkoop zelfs aantrekkelijker dan investeren. Ruim een derde van de verhuurders overweegt om (een deel van) de woningen te verkopen [14]. Vooral verhuurders met woningen in de middenhuur of met slechte energielabels geven aan verkoop te overwegen, omdat zij vrezen dat verhuren onder nieuwe regels minder rendabel wordt. In de aanvullende interviews worden regulering van de middenhuur, box 3 en onzekerheid over toekomstig rendement expliciet genoemd als redenen om verkoop te overwegen.

VERHUURDER, UIT HET RAPPORT PARTICULIERE VERHUURDERS EN VERDUURZAMING

“Ik wacht tot 2027. Dan wordt het daadwerkelijke rendement door de Belastingdienst gehanteerd en ik lees dat ik de kosten voor verduurzaming dan kan aftrekken van de opbrengsten. Ik denk dat het klimaat voor verhuurders mettertijd sowieso wel weer gunstiger zal worden. Je ziet dat dit in golfbewegingen gaat.”

VERHUURDER, WONING IN VVE OVER AFWEGING VERDUURZAMEN

"ik wilde het eigenlijk al gaan doen, maar toen bleek dat het qua energie die je bespaarde eigenlijk niet voldoende opleverde om de kosten te rechtvaardigen. Dan kon ik dus ook niet met een aantrekkelijk aanbod naar m'n huurders toegaan. Maar als het blijkt dat het wel kan, dan doe ik het liever vandaag dan morgen."

3. Niet alle verhuurders willen alleen het rendement maximaliseren

Goed verhuurderschap is de sterkste niet-financiële motivator. Meer dan de helft van de verhuurders (54%) noemt dit als reden om te verduurzamen. Het aanbieden van een comfortabele, adequate woning zien verhuurders als inherent onderdeel van het verhuurderschap [14].

Ook in de gesprekken komen verhuurders naar voren met eigen motieven naast rendement: 'goed verhuurderschap' als waarde, een geërfd familiepand met emotionele waarde, een lange-termijn-belegging waarbij duurzaamheid bij de filosofie hoort, of simpelweg 'geen gezeur willen'. Deze respondenten zien de energieprestatie-eis (verplichte EFG verbetering) voor 2029 niet alleen als verplichting maar ook als kans, om hun pand op orde te krijgen op een moment dat zij toch al onderhoud doen. Dit verbreedt de communicatie-aanknopingspunten: niet alleen rationeel-zakelijk maar ook waardegedreven.

VERHUURDER

"Het is een belegging voor mij. Ik wil niet een verhuurder zijn die een oud pandje verhuurt en het maximale rendement wil. Ik wil gewoon geen gezeik, ook niet de laagste prijs, maar een goede verhouding daartussen."

4. Praktische beperkingen rond een bewoonde woning

Aanpassingen aan een bewoonde woning zijn complexer, de werkzaamheden moeten gepland worden in overeenstemming met de huurders. Dit heeft vooral invloed op de praktische en operationele obstakels. Veel verhuurders stuiten op weerstand, omdat voor huurders de verwachte overlast zwaarder weegt dan eventuele (nog onbekende) voordelen. Soms moet de huurder tijdelijk uit de woning zodat de verduurzaming kan plaatsvinden.

Werkzaamheden plannen tussen huurderwisselingen geeft de meeste speelruimte maar zorgt ook voor vertraging. Tegelijkertijd moet je voor sommige subsidies kunnen aantonen dat de bewoning verhuurd wordt en niet leegstaat, ze dus niet altijd in te zetten op mutatiemomenten.

5. VvE- afhankelijkheid

Circa 363.700 private huurwoningen zitten in een VvE [24] en afhankelijkheid van een VvE is voor ruim een kwart van de verhuurders een belemmering. Voor verhuurders van appartementen wordt verduurzaming daarmee deels een collectieve beslissing, geen puur zakelijke. (zie het hoofdstuk Vereniging van Eigenaren)

VERHUURDER, MEERDERE WONINGEN

"Zodra de huurder al weet dat er wat gaat gebeuren, doen ze meteen hun hakken in het zand, want mensen houden niet van verandering. En daar heb ik wel van geleerd dat we plannen zo laat mogelijk communiceren."

6. Eigen woning als proeftuin

Veel kleine particuliere verhuurders die we interviewden, gebruiken hun eigen woning als proeftuin voor verduurzamingsmaatregelen in hun huurwoningen.

De motivatie om het wooncomfort in de eigen woning te verbeteren is vaak groter en de voordelen worden direct ervaren. Als een maatregel goed bevalt en voldoende oplevert, wordt deze ook interessanter voor de huurwoning.

Daarbij helpt dat de verhuurder al bekend is met het proces, de kosten en vaak ook met een uitvoerende partij. Dat verlaagt de stap van intentie naar uitvoering. Voorbeelden die verhuurders noemen zijn slimme elektriciteitsmeters, beter glas en onderhoud aan ventilatiesystemen. Tegelijkertijd kan dit ook verwarring opleveren, omdat verhuurders het gevoel hebben dat subsidies voor een verhuurde woning anders worden georganiseerd dan voor de eigen woning. Een verhuurder die de eigen woning al heeft verduurzaamd, moet zich voor de verhuurde woning opnieuw oriënteren.

VERHUURDER, GRONDGEBONDEN WONING.

“De dingen die ik in mijn eigen woning doe, trek ik wel vaak direct door naar de huurwoning dan denk ik zou dat ook daar kunnen?”

Drie klantreizen voor verhuurders:

Isolatie, kierdichting en ventilatie

Van de verhuurders trof 87% de afgelopen vijf jaar minstens één maatregel, vooral isolatie: 69% paste glasisolatie toe, 52% isoleerde een of meer daken, en gevel- en vloerisolatie kwamen elk bij 33% voor [14]. Ook in de plannen voor de komende drie jaar staat isolatie bovenaan, met glasisolatie (26%) en dakisolatie (21%) voorop [14]. Kleine maatregelen zoals radiatorfolie en kierdichting en mechanische ventilatie worden duidelijk minder vaak genoemd, en nemen net als de meeste maatregelen toe naarmate een verhuurder meer woningen bezit [14].

Anders dan bij een warmtepomp ligt de drempel hier lager: het gaat om losse, overzichtelijke ingrepen die zich goed laten meenemen op een natuurlijk moment, vooral tijdens periodiek onderhoud of bij een huurderswisseling [14].
De afweging blijft financieel, verhuurders verduurzamen alleen als de kosten niet te hoog zijn en de investering zich naar verwachting terugverdient [14].

Warmtepomp

Warmteoplossingen staan bij particuliere verhuurders nog laag op de agenda. De (hybride) warmtepomp staat zowel bij de al getroffen als bij de geplande maatregelen bijna onderaan de lijst. Bij de kleinste verhuurders (1 tot 5 woningen) installeerde 3% de afgelopen vijf jaar een (hybride) warmtepomp, tegen 18% bij verhuurders met 51 of meer woningen [14].

De overstap komt vooral in beeld op het vervangmoment van de verwarmingsinstallatie of bij een huurderswisseling, en kent dezelfde hoge drempel als bij eigenaar-bewoners: een forse investering vooraf, twijfel over de technische inpasbaarheid en een onzekere kosten-batenverhouding. Voor de verhuurder komt daar de split-incentive bovenop: bij verhuur exclusief energie landt de besparing bij de huurder, terwijl de verhuurder investeert.

Warmtenet

De combinatie particuliere verhuurder en warmtenet komt in zowel de interviews als de bestaande onderzoeken beperkt voor. De deskresearch laat zien dat een warmtenetaansluiting bij particuliere verhuurders zeldzaam is: het staat onderaan zowel de reeds getroffen maatregelen als de plannen voor de komende drie jaar [14]. In de aanvullende interviews komt het warmtenet vooral naar voren als iets dat verhuurders bewust afhouden. Zij willen de regie over hun warmtevoorziening behouden en zien afhankelijkheid van een warmteleverancier als een nadeel. Daarnaast is het door de split-incentive lastig om een sluitende businesscase te realiseren.

De inzichten in de klantreis en bijlage gaan daardoor vooral over het begin van de klantreis (gewoontebreuk en overwegingsdrempel). Voor de latere fasen van de klantreis ontbreken inzichten, omdat geen van de gesproken verhuurders als verhuurder een warmtenetaansluiting daadwerkelijk heeft doorlopen.

Verhuurders

Klantreis: Isolatie, kierdichting en ventilatie

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.

Processtappen

- Onderhoud, klachten of energieprestatie-eis 2029 zet onderwerp op de agenda
- Oriëntatie isolatie, glas, ventilatie
- Subsidies verkennen en financiële gevolgen in kaart brengen
- Afweging verduurzamen versus verkopen
- Offertes aanvragen en tekenen
- Subsidie aanvragen
- Werkzaamheden plannen en uitvoeren
- Overlast huurder opvangen
- Oplevering
- Evaluatie investering
- Communicatie richting huurder
- Overweging vervolgmaatregel

Fases

1 Gewoonte breuk

2 Overwegingsdrempel

3 Intentie-gedragskloof

4 Weerbarstige praktijk

5 Uitzichtpunt

Barrières

1
- › Bij huur-exclusief: prikkel landt bij huurder, niet bij verhuurder
- › Pand verhuurd zonder klachten: geen aanleiding
- › Verkoop voelt logischer dan investeren

2
- – Tijdsdruk bij mutatie
- – Gebrek integrale advisering kleine verhuurders
- – Onzekere fiscale context (Box 3)

3
- ! **Split-incentive**
- ! **Beleidsonzekerheid**

4
- – Juridische complicaties instemming huurder (instemmingsdrempel)
- – Huurderbelangen versus verhuurder-investering

5
- – Bij exclusief: tevredenheidssignaal gemengd (baten bij huurder)
- – Onderhoudslasten lange termijn (ventilatie)

Versnellers

1
- ! **Huurderwisseling als natuurlijk moment**
- ! **Onderhoudsnoodzaak**
- \+ Energieprestatie-eis 2029

2
- ! **Duidelijkheid over huurverhoging**
- ! **Subsidies**
- ! **Aftrekbaarheid**
- \+ Huurderwisseling-venster

3
- \+ Waardestijging pand
- \+ Bij inclusief: directe prikkel
- \+ Voorfinanciering
- \+ Warmtefonds-product voor verhuurders

4
- \+ **Vertrouwde aannemer**
- \+ Huurderwisseling (geen overlast)
- \+ Heldere afspraken met huurder

5
- \+ Hogere huurinkomsten bij exclusieve huur of lagere energielasten bij inclusieve huur
- \+ Betere relatie met huurders
- \+ Hogere pandwaarde

Beïnvloeders

1
- Verhuurmakelaar
- VvE
- Bevriende verhuurders

2
- Belangenverenigingen
- Huurder
- VvE
- RVO

3
- VvE
- RVO

4
- Belangenverenigingen
- Huurder
- Aannemer
- VvE

5
- VvE



Verhuurders

Klantreis: (Hybride) Warmtepomp

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.

Processtappen

1	2	3	4	5
Einde cv-levensduur of huurderwisseling	Actieve oriëntatie; Subsidies en leningen checken	Financiële analyse; Beslissing oplossing hybride, volledig of warmtenet	Installatie plannen; Uitvoering en inregelen	Evaluatie; Monitoring energielasten; Overweging vervolg-maatregel
Gewoonte breuk	Overwegingsdrempel	Intentie-gedragskloof	Weerbarstige praktijk	Uitzichtpunt

Barrières

1	2	3	4	5
– Bij exclusief: lage prikkel – Technische geschiktheid onzeker – Kennis vaak beperkter dan bij eigen woning	! **Gebouwgeschiktheid** – Tijd om zich te verdiepen, vooral kleine verhuurders naast regulier werk	– Onzekere fiscale context ! **Split-incentive bij exclusief** – Twijfel technische geschiktheid	– Wachttijden installateurs – Overlast-management huurder – Technische complicaties – Huurder-instemming	– Bij exclusief: verhuurder profiteert niet direct – Onderhoud

Versnellers

1	2	3	4	5
+ Bij inclusief: directe prikkel + Energieprestatie-eis als urgentie-trigger	! **Warmtefonds-product voor verhuurders** + Peer-ervaringen	! **Fiscale aftrekbaarheid** + Bij inclusief: directe prikkel	! **Hybride (minder complex)** + Huurderwisseling-moment + Goede installateur	+ Hogere huurinkomsten bij exclusieve huur of lagere energielasten bij inclusieve huur + Betere relatie met huurders + Hogere pandwaarde

Beïnvloeders

1	2	3	4	5
Installateur VvE	Belangenverenigingen Huurder RVO VvE	RVO VvE	Huurder Installateur VvE	VvE

Verhuurders

Klantreis: Warmtenet

De **dikgedrukte inzichten** zijn de belangrijkste bevindingen uit deze klantreis. Zie de bijlage voor een verdere toelichting.

Processtappen	Wijkuitvoeringsplan of aanbod warmtebedrijf	Info over warmtenet-principes en aanbieder Informatie over financiële gevolgen	Financiële afweging maken	Aansluiting plannen en huurder communicatie Binneninstallatie aanpassen en gas-afsluiting	Evaluatie Huurder tevredenheid
Fases	1 Gewoonte breuk	2 Overwegingsdrempel	3 Intentie-gedragskloof	4 Weerbarstige praktijk	5 Uitzichtpunt
Barrières	– Wantrouwen tegen monopolie-aanbieders – Onzekerheid over doorberekening houdt af – Huidige situatie loopt door zolang de wijk niet aanhaakt	! **Verlies van regie** ! **Onduidelijkheid werking doorberekening energielasten** – Complexiteit juridische verhouding met huurder	– Onduidelijkheid tariefregulering – Twijfel lange-termijn aantrekkelijkheid – Verkoopbaarheid bij langdurige contractuele binding	– Overlast-management – Coördinatie	– Leveranciersbinding – Lange-termijn prijsonzekerheid
Versnellers	+ Onontkoombaarheid bij uitvoering WUP + Kartrekkers VvE die met een duidelijk voorstel komen	+ Duidelijke juridische kaders + Aantrekkelijk aanbod + Valt samen met natuurlijk moment (huurderswisseling, oude cv-ketel)	+ Schaalvoordeel grote portfolio's	+ Ondersteuning vanuit gemeente of warmteleverancier	+ Minder onderhoudslast + Minder klachten
Beïnvloeders	Gemeente VvE	Gemeente Warmteleverancier Huurder VvE Belastingadviseur en taxateur	Gemeente Warmteleverancier VvE	Gemeente Warmteleverancier Huurder VvE	VvE



3. Conclusie en kansen

Conclusie en kansen

In dit hoofdstuk brengen we de inzichten en kansen uit alle voorgaande hoofdstukken samen. Eerst volgt een synthese van alle data. Daarna volgen de kansen die uit het onderzoek naar voren komen, geordend naar randvoorwaarden voor beleid, verbeteringen aan beleid op basis van gedragsinzichten en kansen voor nieuw beleid.

Synthese: overkoepelende inzichten

De zes overkoepelende inzichten zijn zichtbaar bij alle maatregelen en bij alle doelgroepen.

1. Veel woningeigenaren zijn niet actief bezig met verduurzamen omdat ze comfortabel wonen, geen noodzaak zien of veel andere dingen met meer prioriteiten te doen hebben. In het aanjagen van verduurzaming is het dus vooral belangrijk om deze groep via de gewoontebreuk en de overwegingsdrempel te stimuleren om bewust bezig te zijn met verduurzamen.

2. Beleid voelt onbetrouwbaar, om drie redenen. Grillig beleid: regelingen wijzigen tijdens de afweging, waardoor wachten op stabilisatie de veiligste optie lijkt. Onbekend beleid: bestaande of aangekondigde regels zijn niet bij iedereen bekend, en wat niet bekend is, leidt niet tot actie. Onduidelijk beleid: het eindbeeld voor de woning en de wijk ontbreekt, zodat mensen niet weten in welke richting ze moeten investeren. Onder alle drie ligt verminderd vertrouwen in de overheid. Hierdoor wachten woningeigenaren soms af totdat ze goed zicht hebben op de koers van de overheid. Het is een reden voor uitstel, en van uitstel komt soms afstel.

3. De vertaling naar het eigen huis ontbreekt. Bewoners willen geen algemene informatie. Ze willen weten wat in hun eigen huis in hun specifieke situatie moet gebeuren, in welke volgorde, en wat verstandig is in relatie tot hoelang ze er nog blijven wonen.

4. De markt voelt onbetrouwbaar zonder netwerk. Offertes zijn niet vergelijkbaar. Onzichtbare marges en slechte ervaringen wekken wantrouwen.

5. Een grote groep wil wel maar kan niet. De redenen verschillen: te weinig geld, te weinig handelingsruimte, te weinig mentale ruimte, of te weinig doenvermogen om procedures door te zetten.

6. Intermediairs agenderen verduurzaming niet op natuurlijke momenten. Bij vervanging van de cv-ketel, aankoop huis, verbouwing of huurderswisseling zijn de juiste mensen aanwezig. Maar het onderwerp verduurzaming komt daarin zelden aan bod.

Daaronder liggen patronen die specifiek bij een doelgroep horen.
Bij de Vereniging van Eigenaren komt geen beweging zonder twee voorwaarden: een structurele basis (bestuur, ALV, financiën, MJOP) én sociaal draagvlak (een trekker, betrokken leden). Slapende VvE's missen het eerste, inactieve VvE's het tweede. Uiteenlopende wensen en verschillen in woonhorizon bemoeilijken verduurzaming binnen VvE's.

Bij de particuliere verhuurder weegt de zakelijke afweging zwaar. Door de ervaren split-incentive - de verhuurder investeert, maar de huurder profiteert - vertraagt de verduurzaming. Beleidsstapeling (Box 3, de energieprestatie-eis voor 2029, regulering middenhuur) stuurt richting vertraging of verkoop in plaats van verduurzaming. En juist de kleine verhuurders, die de meeste woningen met label E, F of G bezitten, zijn het slechtst geïnformeerd over wat er op hen afkomt.

Wat door alles heen klinkt: voor een grote groep is motivatie niet het probleem. Dit onderzoek laat zien dat een aanzienlijk deel van de eigenaren wél wil, maar tegen grenzen aanloopt in het 'kunnen'. Ze stuiten op informatie die niet aansluit bij hun situatie, op procedures die op zichzelf een drempel zijn, op een markt die zonder lokaal netwerk ondoorgrondelijk voelt, en op beleid waarvan ze niet weten of het volgend jaar nog hetzelfde is.

Onder die zes inzichten ligt een terugkerend patroon. Bewoners hebben aanbod nodig dat past bij hun situatie, hun huis, hun moment, hun netwerk. Wat ze krijgen is generiek: brochures voor 'een woning als deze', regelingen voor 'verhuurders in het algemeen', een markt waar offertes niet vergelijkbaar zijn, een beleidshorizon zonder duidelijk eindbeeld voor hun persoonlijke situatie. Het probleem is

niet een tekort aan instrumenten, maar in de afstand tussen het generieke aanbod en het specifieke leven van de bewoner.

Daarbij speelt een tweede punt: vertrouwen. Vertrouwen in beleid (bestaat deze regeling volgend jaar nog?), in de markt (klopt deze offerte?), in maatregelen (is deze techniek betrouwbaar?), in instrumenten (is deze lening voordelig?), en in de eigen situatie (loont het nog op mijn leeftijd, blijf ik hier nog lang genoeg?). Een deel van wat we als een kennis- of geldprobleem interpreteren, gaat bij nadere beschouwing niet over een tekort aan algemene informatie of middelen, maar over kennis die aansluit op de eigen situatie en over vertrouwen.

Randvoorwaarden voor verduurzaming

Uit dit onderzoek blijkt dat er een paar belangrijke randvoorwaarden zijn om verduurzaming aan te jagen. Zonder deze randvoorwaarden is het ingewikkelder voor woningeigenaren om in beweging te komen en maken specifieke interventies minder impact. Zes randvoorwaarden komen bij alle doelgroepen en maatregelclusters terug.

1. Beleidsstabiliteit en verwachtingsmanagement

Er is een duidelijke wens voor een lange-termijntoezegging op de algemene regelingen: ISDE, hybride-norm, energieprestatie-eis. In de aanvullende interviews vragen geïnformeerde voorlopers expliciet om een minimum-termijn van vijf jaar, sommigen noemen tien jaar, met overgangstermijnen bij wijzigingen. Dit raakt alle doelgroepen, met de grootste impact bij verhuurders, zij maken een rekensom waarin de huidige subsidies, fiscale regels en kaders worden meegewogen. Elke wijziging verhoogt het risico dat die rekensom achteraf anders uitvalt. Stabiliteit betekent ruime aankondigingstermijnen bij wijzigingen, overgangsregelingen die het vertrouwen behouden, en consistentie over kabinetsperiodes heen.

2. Een helder eindbeeld op wijk- en nationaal niveau, met realistische termijnen

Veel eigenaren stellen beslissingen niet uit omdat ze niet willen, maar omdat ze niet weten in welke richting ze moeten investeren: komt onze wijk op een warmtenet, wanneer gaan we van het gas af, wat is de verstandige volgende stap voor mijn woning? Bij ambiguïteit kiezen mensen voor afwachten, niet uit onwil maar omdat ze geen kompas hebben. Een randvoorwaarde is dat de overheid op wijk- en nationaal niveau een helder en realistisch eindbeeld neerlegt, en woningeigenaren helpt om deze koers te vertalen naar concrete keuzes per woning.

3. Proactief en doelgroepgericht informeren

Bestaande en aangekondigde regels en mogelijkheden zijn niet bij iedereen bekend. Wat niet bekend is, leidt niet tot actie, terwijl die informatie het verschil kan maken tussen overwegen en afwachten. Communicatie wordt aanzienlijk effectiever wanneer het wordt gekoppeld aan natuurlijke contactmomenten aankoop, hypotheekadvies, ALV, taxatie, of de onderhoudscyclus.

4. Toegankelijke en aantoonbaar onafhankelijke adviesinfrastructuur

Eigenaren zoeken geen generiek advies maar een route voor hun specifieke woning, en vertrouwen daarbij geen partij die ook de ‘oplossing’ verkoopt. Deze behoefte komt door alle doelgroepen heen terug. Er wordt al veel gebruik gemaakt van bronnen zoals Vereniging eigen huis, Consumentenbond en Milieu Centraal, maar deze bronnen zijn niet toereikend voor alle vragen en adviesbehoeften. Een goed bereikbaar, zichtbaar en formeel onafhankelijk kanaal zoals bijvoorbeeld een Energiehuis kan helpen om marktwantrouwen tegen te gaan en de intentie-gedragskloof te verkleinen.

5. Financiële instrumenten die vooraf werken en zwakkere groepen daadwerkelijk bereiken

Subsidies die pas achteraf worden uitbetaald helpen alleen mensen die de voorfinanciering zelf kunnen dragen. Tegelijk blijft het Warmtefonds bij een groot deel van de doelgroep onbekend en is leenaversie breed verspreid. De financiële infrastructuur moet daarom beter worden ingericht om ook de groep te bereiken met het minste handelingsperspectief. Bijvoorbeeld via voorfinanciering, toegankelijke renteloze of laagrentende leningen, en proactieve communicatie via partijen die de doelgroep al zien. Zonder dit subsidieert subsidiebeleid vooral de bovenkant van de markt.

6. Voldoende uitvoeringscapaciteit

Ook wanneer de bovenstaande randvoorwaarden op orde zijn, blijft beweging beperkt als er een tekort is aan installateurs, aannemers en onafhankelijke adviseurs. Vraagstimulering zonder capaciteit aan de aanbodzijde verandert in wachtlijsten en frustratie. Wat het draagvlak voor de hele transitie kan ondermijnen. Investeren in opleiding, omscholing en standaardisering van uitvoering is daarmee niet alleen een arbeidsmarktvraagstuk, maar een randvoorwaarde voor het slagen van de verduurzamingsopgave.

Bestaande instrumenten beter afstemmen op gedrag

Er zijn al veel verschillende instrumenten en ondersteuningsstructuren aanwezig om verduurzaming aan te jagen. Het probleem is meestal niet dat ze ontbreken, maar dat ze niet bij iedereen landen. Dit is geen kwestie van iets nieuws bedenken, maar van bestaande structuren scherper afstellen.

Actiever sturen op een verduurzamings- en bouwdepot

De infrastructuur staat, een bouw- of verduurzamingsdepot kan worden meegenomen in de hypotheek bij aankoop of herziening, maar wordt door hypotheekadviseurs zelden actief geagendeerd, en al helemaal niet vanuit een verduurzamingsperspectief. Dat is een gemiste activeringskans op een van de sterkste natuurlijke momenten in de klantreis. Versterking ligt in het standaard meenemen van verduurzaming in elk hypotheekgesprek (bijvoorbeeld via een vast onderdeel in het adviesprotocol) en in het beter informeren van zowel adviseurs als kopers over wat een verduurzamingsdepot precies omvat. Naast informeren gaat het ook over handelingsperspectief bieden door de eigenaren bijvoorbeeld door te verwijzen naar een energiehuis, of in combinatie met het renovatiepaspoort.

Nationaal Warmtefonds: bekendheid verhogen en leenaversie verkleinen

De renteloze lening van het Warmtefonds wordt door respondenten die er gebruik van maakten als doorslaggevend genoemd. Een instrument dat bij een groot deel van de doelgroep niet bekend is, is feitelijk afwezig. Dat geldt zowel voor VvE-leden als voor grondgebonden eigenaar-bewoners. Bekendheid is hier echter maar de helft van het probleem: ook bij wie het instrument kent, speelt brede leenaversie en wantrouwen jegens de 0%-rente. Een effectievere inzet vraagt drie dingen: communicatie via vertrouwde,

niet-commerciële kanalen (gemeente, Energiehuis, onafhankelijke adviseurs, eigen netwerk), het expliciet wegnemen van het wantrouwen door transparant uit te leggen waarom de 0% mogelijk is, hoe terugbetaling werkt en wat de risico's zijn en het ondersteunen in de aanvraag voor doelgroepen met weinig doenvermogen.

ISDE breder laten landen

CE Delft en SEO concluderen dat de regeling gemiddeld effectief is en breed bekend [6]. De aandachtspunten liggen elders: bij wie de regeling bereikt en bij hoe complex de aanvraag is voor wie weinig administratieve ruimte heeft.

De ISDE komt vooral terecht bij huishoudens die de stap al kunnen organiseren en voorfinancieren. Dat maakt de regeling effectief voor wie het weet te gebruiken, maar minder geschikt als route voor financieel kwetsbare eigenaren.

Daarnaast is de aanvraag voor wie minder digitaal vaardig is een reële drempel, terwijl juist deze groep het meest baat heeft bij overheidssteun en vaak in beperkt verduurzamende woningen woont. De subsidie wordt krachtiger als de aanvraag door uitvoerders namens de eigenaar kan worden ingediend, geïntegreerd met de offerte en de planning. Dit is vooral kansrijk op natuurlijke momenten waarbij de uitvoerder kan wijzen op de duurzame variant en de bijbehorende regeling.

Kleine verhuurders bereiken via hun eigen contactpunten met de overheid

Kleine particuliere verhuurders (1-10 woningen), zijn vaak minder goed op de hoogte van de regels en mogelijkheden rondom verduurzaming, terwijl juist deze groep gemiddeld de slechtste energielabels in beheer heeft. De huidige overheidscommunicatie loopt vooral via verhuurders- en belangenverenigingen, maar de kleinste verhuurders zijn doorgaans niet georganiseerd en missen aankondigingen daardoor structureel.

Een communicatieroute via kanalen die deze groep hoe dan ook al raakt (de Belastingdienst bij aangifte van verhuurinkomsten, het huurregister, gemeenten, hypotheekverstrekkers en makelaars) sluit beter aan. Daarbij helpt het dat de motivatie van kleine verhuurders verder reikt dan regelgeving alleen: ook waardeontwikkeling van het bezit en concrete voorbeelden van andere verhuurders werken als motivatie. Door communicatie en ondersteuning te koppelen aan deze natuurlijke contactmomenten, benut beleid de bestaande raakvlakken met de overheid, in plaats van te vertrouwen op zelfzoekend gedrag.



Onbenutte kansen voor beleid

Op een aantal plekken liggen aanknopingspunten die nu niet of nauwelijks in beleid zijn uitgewerkt. Sommige worden ook in andere onderzoeken genoemd, andere kwamen naar voren in de interviews en in de synthese over bronnen heen.

Nieuwe huiseigenaren informeren en stimuleren

Op nieuwe huiseigenaren komt veel af, en vaak zijn ze niet volledig op de hoogte van de regelingen en subsidies die er zijn. Omdat gemeentes naast landelijke regelingen vaak eigen ondersteuning, informatiepunten en subsidies aanbieden, helpt het als nieuwe bewoners hier proactief over worden geïnformeerd. Een respondent die verhuisde naar een andere stad noemde een welkomstbrief van de gemeente, met mogelijke verduurzamingsstappen voor de woning en lokale ondersteuningsmogelijkheden, als wens. Ook in eerder onderzoek is een welkomstpakket gericht op verduurzaming als kans benoemd [8].

Wel is timing belangrijk. Direct na de verhuizing zijn mensen vooral druk met inrichten en is er weinig ruimte voor verduurzaming. Een rustiger moment, bijvoorbeeld een half jaar later, werkt beter, omdat bewoners dan meer mentale ruimte hebben om over hun woning na te denken. Zo'n welkom kan helpen bij de gewoontebreuk en de overwegingsdrempel, en is bovendien een natuurlijke manier om bewoners te koppelen aan bestaande adviespunten die nu vaak nog onbekend zijn.

Specifieke woning check en advies

Eigenaren willen weten welke maatregelen voor hun woning en situatie het meest opleveren en in welke volgorde ze die het beste kunnen toepassen. Bestaande platforms blijven te generiek, en commerciële partijen die dit inzichtelijk maken roepen wantrouwen op door hun financiële belang. Daardoor blijft onafhankelijk woningspecifiek advies vaak buiten bereik.

Een woningspecifieke rekenhulp kan dit gat deels dichten. Niet een tool die een globale terugverdientijd toont, maar een die de eigen situatie nauwkeurig laat schetsen: woningkenmerken, gezinssituatie, leeftijd van de cv-ketel, beschikbare subsidies en toekomstscenario's zoals een stijgende gasprijs. Een uitkomst op maat geeft eigenaren het vertrouwen om te beginnen. Sommige eigenaren hechten sterk aan advies aan huis, omdat een adviseur die de woning ziet en doorvraagt het advies echt op hun situatie kan toespitsen. Deskundig advies ter plekke vergroot vertrouwen. Ook energiehuizen, gemeentelijke energiecoaches en een renovatiepaspoort kunnen een belangrijke rol spelen in het vervullen van de behoefte aan onafhankelijk overzicht.

Bij het renovatiepaspoort is wel precisie nodig. Het instrument wordt interessant als het vrijwillig is, aan de woning gekoppeld en daarmee overdraagbaar bij verkoop. Volgens Ipsos I&O is het belangrijk dat het niet voelt als een verplichting en geen wantrouwen wekt dat de overheid er maatregelen mee afdwingt of dat het tot een hogere WOZ-aanslag leidt [4].

Ondersteuning afstemmen op fasering en ontzorging

Veel grondgebonden woningeigenaren verduurzamen stap voor stap en houden bewust zelf de regie. Maar er zijn ook woningeigenaren die juist op zoek zijn naar een totaaloplossing en bereid zijn daar meer voor te betalen. Voor beleid en ondersteuning betekent dit dat één standaardvorm tekortschiet.

Mensen die gefaseerd willen verduurzamen zijn geholpen met een woningspecifieke volgorde en losse, behapbare stappen die passen bij het eigen tempo en budget. Mensen die ontzorgd willen worden, zijn geholpen met een samenhangend pakket en een partij die de regie en coördinatie overneemt, ook als dat iets duurder uitvalt. Een adviesinfrastructuur die alleen losse maatregelen of alleen een totaalpakket aanbiedt, mist telkens een deel van de doelgroep. De winst zit in het zichtbaar aanbieden van beide routes, gekoppeld aan hetzelfde onafhankelijke advies

Onbenutte kansen in het algemeen

Buurt- of straataanpak met sociaal element

Meerdere respondenten geven aan dat de drempel om te verduurzamen lager wordt wanneer de straat het tegelijk doet: één aannemer, één keer overlast, één gunstige(re) prijs. Daarnaast noemen ze als voordelen het delen van uitzoekwerk en het gezamenlijk sterker staan wanneer er tijdens de uitvoering iets misgaat. Collectieve buurtaanpakken worden in beleid al langer genoemd, maar zijn nooit echt opgeschaald. Een belangrijke reden is dat een collectief besluit met de hele buurt tegelijk zelden lukt: mensen zitten in verschillende levensfasen, hebben andere prioriteiten en geven zelden tegelijk akkoord op hetzelfde moment.

Wat wel werkt is een gelaagde aanpak: een procesbegeleider vanuit de gemeente die in meerdere rondes langsgaat, mensen apart spreekt en lokale ambassadeurs activeert. Dat vergroot het vertrouwen en normaliseert de verduurzaming geleidelijk. Het sociale neveneffect (buren die elkaar weer leren kennen) is geen bijproduct maar een opbrengst op zichzelf. Energiehuizen kunnen deze rol invullen, mits zij over de capaciteit beschikken om ook buiten het loket en in de buurt zelf actief te zijn.

Tot nu toe verlaagt een straataanpak vooral de drempel aan de vraagkant: sociale steun, gedeeld uitzoekwerk en een lagere prijs. De grootste winst ontstaat als ook de aanbodzijde wordt meegenomen. Deskresearch wijst op de contingentenaanpak, waarbij een verduurzamingsoplossing die al een aantal keer succesvol is toegepast, herhaalbaar wordt aangeboden aan vergelijkbare woningen [11]. Een straat of buurt met woningen van hetzelfde type en bouwjaar vormt precies zo'n cluster.

Een kanttekening uit hetzelfde onderzoek is dat de aanpak zich tot nu toe vooral op aanbieders richtte en dat veel bewoners al losse maatregelen hebben genomen. Een gestandaardiseerd straataanbod werkt dus alleen als het aansluit op wat in die specifieke woningen nog rest, en als bewoners de ruimte houden om mee te doen op hun eigen moment.

Ambassadeursnetwerk en sociale zichtbaarheid structureel inzetten

De krachtigste boodschap over verduurzaming komt van een buurman, collega of familielid die het al heeft gedaan, niet van de overheid. Bij grondgebonden woningeigenaren werken peer-to-peer-verhalen. Bij VvE's werken bezoeken tussen besturen van vergelijkbare complexen en ervaringsverhalen op de ALV om draagvlak te vergroten.

Daaronder ligt fysieke zichtbaarheid in het straatbeeld: wat je niet ziet, herken je niet als optie. Bestaande initiatieven als de Duurzame Huizenroute en inkijkwoningen kunnen werken omdat ze van deze vertrouwde bron gebruikmaken, maar blijven klein en vrijwillig. Een structureel ambassadeursprogramma, ondersteuning van koplopers, lokale netwerken per wijk en tussen VvE-complexen, gerichte stimulering van zichtbaarheid via openhuis-dagen zijn schaalbare manieren om de descriptieve norm structureel te verschuiven. Ambassadeurschap werkt vooral via vertrouwen en herkenning, niet via campagnes. Beleid moet dus faciliteren in plaats van regisseren.

Onafhankelijke offertecheck als publieke dienst

Ondanks bestaande keurmerken blijven de verschillen in offertes groot en is vergelijken voor de meeste mensen lastig. Een onafhankelijke offertecheck, een dienst waar je je offerte uploadt en binnen enkele werkdagen een onafhankelijk oordeel krijgt over prijs, scope en technische keuzes, bestaat nu niet als publieke voorziening. In de gesprekken komt deze wens breed terug, vooral bij eigenaar-bewoners en kleine verhuurders zonder vast netwerk. Wat hiervoor het beste platform is, Energiehuizen, een aparte dienst, of iets anders, valt buiten de scope van dit onderzoek.

Aansluiten op motieven van verhuurders en huurders

Financiën zijn voor verhuurders de belangrijkste drijfveer, maar het is niet het hele verhaal: verhuurders laten zich ook aanspreken op goed verhuurderschap, op comfort voor hun huurders en op de waarde van hun bezit. Beleid en communicatie die vooral leunen op regelgeving en kosten missen die bredere motieven. Door het financiële verhaal te verbinden met deze waarden, en de voordelen voor verhuurder en huurder helder naast elkaar te leggen, wordt verduurzaming eerder een logische keuze dan een opgelegde verplichting.

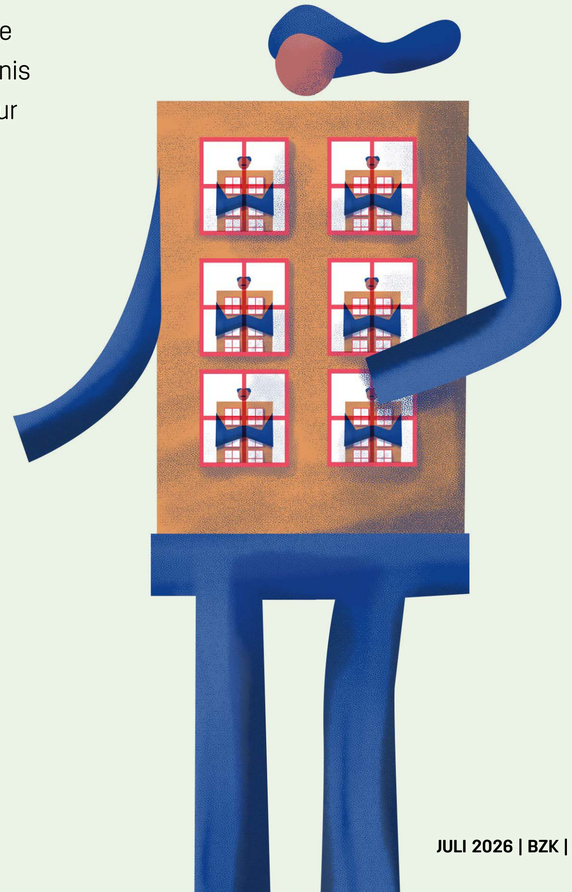
Tegelijkertijd werkt de split-incentive remmend: de verhuurder draagt de kosten van verduurzaming, terwijl het voordeel, zoals een lagere energierekening, vooral bij de huurder terechtkomt. Daardoor blijft de verhuurder afwachtend. Juist dat voordeel maakt de huurder een krachtige hefboom. Huurders hebben een direct belang bij verduurzaming en veel verhuurders komen in beweging zodra hun huurders erom vragen. Het probleem is dat huurders vaak niet weten wat ze kunnen vragen of hoe ze dit moeten aanpakken. We raden daarom aan huurders actief te motiveren en toe te rusten, bijvoorbeeld met een laagdrempelig hulpmiddel dat laat zien welke maatregelen redelijk zijn en welke subsidies de verhuurder daarvoor kan benutten.

Tot slot raden we aan huurders die zelf willen handelen niet over het hoofd te zien. Kleine maatregelen die zonder toestemming van de verhuurder kunnen, geven hen direct grip, ook wanneer de verhuurder niet meebeweegt.

Beheerder als aanjager bij VvE's

De voortgang in een VvE hangt sterk af van wie het proces draagt. De beheerder is hierin een onderschatte hefboom: een actieve beheerder kan een inactieve VvE in beweging krijgen, een passieve beheerder kan een actieve VvE laten stilvallen. In de aanvullende interviews komt deze tweezijdige rol terug. Beleid dat alleen op bewoners en bestuur richt, mist deze hefboom.

Het aanknopingspunt is tweeledig. Kwaliteitseisen of een keurmerk voor verduurzamingsondersteuning door beheerders kunnen inactieve VvE's helpen activeren en de kwaliteit van de begeleiding borgen. Daarnaast hebben VvE's die vastlopen op de complexiteit van verduurzaming, behoefte aan procesbegeleiding die de voorbereiding overneemt en het bestuur ontlast in het dragen van verantwoordelijkheid. Dat kan de beheerder zijn, maar ook een energiehuis of gemeentelijke procesbegeleider. Zo wordt de afhankelijkheid van toevallig aanwezige kennis en doorzettingsvermogen binnen het bestuur verkleind.



Bronnen

[1] Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). (2025). *Monitor Verduurzaming Gebouwde Omgeving 2025*. Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.

[2] TNO. (2019). *Aardgasvrij wonen: Drijfveren en barrières van bewoners* (TNO 2019 P12006).

[3] Ipsos I&O. (2024). *Individueel of samen besparen op energie.*

[4] Ipsos I&O. (2024). *Behoeften en verwachtingen ten aanzien van het energiehuis voor het verduurzamen van de woning* (Rapportnummer 2024/272). In opdracht van Ministerie van VRO.

[5] Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). (2021). *Woningverduurzaming: Willen en kunnen betekent nog niet doen.*

[6] CE Delft & SEO Economisch Onderzoek. (2025). *Evaluatie ISDE: Periode 2019–2023.*

[7] Novi Mores. (2026). *De warmtepomp. Daar krijg je het warm van: Gedragsonderzoek naar vertrouwen en weerstand bij aanschafbereidheid van een (hybride) warmtepomp.*

[8] Muzus & Enpuls. (2018). *De overstap naar de (hybride) warmtepomp* [Naslagwerk].

[9] TNO & CBS. (2024). *Energiearmoede in Nederland 2019–2024.*

[10] Ministerie van BZK. (2024). *Onderzoek betaalbaarheid verduurzamen en leenaversie.*

[11] TNO. (2024). *Van maatwerk naar meer standaardisatie: Een onderzoek naar bewonerservaringen en -behoeftes* (TNO 2024 R12157).

[12] I&O Research. (2022). *Behoeftenonderzoek hybride warmtepompen* (Rapportnummer 2022/233). In opdracht van Natuur & Milieu.

[13] Muzus. (2024). *Klantreis Verduurzaming in het proces van een huis kopen en verhuizen.* In opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

[14] Ipsos I&O. (2024). *Onderzoek particuliere verhuurders en verduurzaming* (Rapportnummer 2024/079). In opdracht van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland / Ministerie van BZK.

[15] TNO. (2023). *Verduurzamingsmaatregelen woningen: Interesse van woningeigenaren in een totaalverduurzamingspakket voor hun woning.*

[16] Centraal Bureau voor de Statistiek. (2025). *Hoeveel woningen zijn er in Nederland?* In Nederland in cijfers 2025. https://longreads.cbs.nl/nederland-in-cijfers-2025/hoeveel-woningen-zijn-er-in-nederland/

[17] Ministerie van VRO. (2024). *Tussen wensen en wonen: Resultaten WoonOnderzoek 2024.*

[18] TNO. (2024). *De bereidheid van bewoners om mee te betalen aan een warmtenet: Een onderzoek naar de invloed van verschillende factoren* (TNO 2024 P10466).

[19] Muzus. (2025). *Van een inactieve VvE naar een duurzaam MJOP: Wat heeft hen wakker geschud? Slapende VvE's, de trigger tot activatie en het proces van ontwaken.* In opdracht van Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO).

[20] Centraal Bureau voor de Statistiek. (2024a). *Aantallen en kenmerken van Verenigingen van Eigenaren 2024.* https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2025/51/aantallen-en-kenmerken-van-verenigingen-van-eigenaren-2024

[21] I&O Research. (2023). *Drijfveren en barrières van leden VvE's bij de verduurzamingsopgave* (Rapportnummer 2023/213). In opdracht van Directie Bouwen en Energie, Ministerie van BZK.

[22] Muzus & Milieu Centraal. (2025). *'Hoe gaan we het samen doen?' Een ontwerpend onderzoek naar verborgen drempels, behoeftes en praktische oplossingen voor VvE's.*

[23] Centraal Bureau voor de Statistiek. (2024b). *Krimp private huursector in 2024 door minder verhuur door particulieren*. https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/38/krimp-private-huursector-in-2024-door-minder-verhuur-door-particulieren

[24] ABF Research. (2024). *Kwantitatieve nulmeting verduurzaming private verhuurders* (Kenmerk r2024-0010RST). In opdracht van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland / Ministerie van BZK.

[25] TNO. (2025). *Van meer begrip, naar meer geïnstalleerde warmtepompen: Een onderzoek naar de wensen en ervaringen van monteurs met vier innovaties om het installeren van warmtepompen te versnellen en versimpelen* (TNO 2025 R10312).

Theoretisch kader

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2),* 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Michie, S., Atkins, L., & West, R. (2014). *The behaviour change wheel: A guide to designing interventions*. Silverback Publishing.

Prochaska, J. O., & DiClemente, C. C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking: Toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 51(3),* 390–395. https://doi.org/10.1037/0022-006X.51.3.390

Bijlage Eigenaar Grondgebonden woningen

- Twee achtergrondverhalen
- Toelichting inzichten klantreis: Isolatie, kierdichting en ventilatie
- Toelichting inzichten klantreis: (Hybride) Warmtepomp
- Toelichting inzichten klantreis: Warmtenet

Grondgebonden woning

Achtergrondverhalen

We hebben achtergrondverhalen uitgewerkt voor twee contextprofielen waarvoor de beleidsopgave het meest urgent is. De twee achtergrondverhalen zijn synthese-portretten, samengesteld uit verschillende interviews om herkenbare patronen menselijk en invoelbaar te maken.



Nadia. Bijna op orde

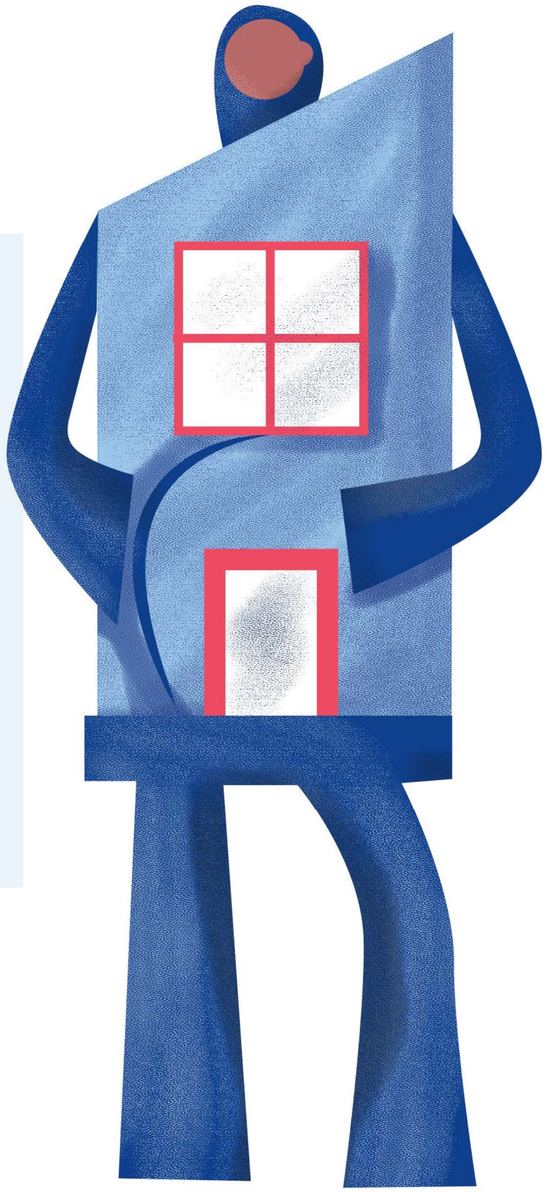
Nadia woont met haar partner in een rijtjeshuis uit 2015. De eerste baby is op komst. De woning had bij oplevering al label A en zonnepanelen op het dak. Een paar maanden na de overdracht legden ze er nog extra panelen bij, geïnspireerd door enthousiaste verhalen van vrienden over nul op de meter. De energierekening is laag; er is dus geen acute aanleiding voor grote ingrepen.

Toch knaagt er iets. De salderingsregeling is gewijzigd, waardoor de panelen zich langzamer terugverdienen dan gedacht. Over een paar jaar moet de cv-ketel worden vervangen. Een warmtepomp lijkt duur, een hybride voelt als een tussenstap, en netcongestie maakt het plaatje nog minder overzichtelijk. De vraag is daardoor niet of verduurzaming verstandig is, maar of een grote investering nu nog past.

Onder die afweging ligt de woonhorizon. Nadia en haar partner blijven hier waarschijnlijk nog een paar jaar en willen daarna groter wonen. Wat haar zou helpen is geen algemeen verhaal over warmtepompen, maar een rekensom die laat zien wat het in haar situatie oplevert als ze nog vijf jaar blijft wonen. Het bestaande bouwdepot of de hypotheekruimte kan dan helpen, mits iemand het actief aan verduurzaming koppelt.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING

“We zijn zo’n kleine speler, zo’n kleine woning. Heeft het überhaupt wel zin? Gaan we de aanschaf binnen aanzienbare tijd terugverdienen? Meestal wil je dat in zes, zeven jaar terugverdienen om het een beetje rendabel te maken. Want misschien wonen we over vijf jaar wel weer in een groter huis, want ja, we zijn ook starters. Dat maakt het allemaal lastig om zo’n beslissing te maken.”



Grondgebonden woning

Achtergrondverhalen



Liam. Complexe opgave

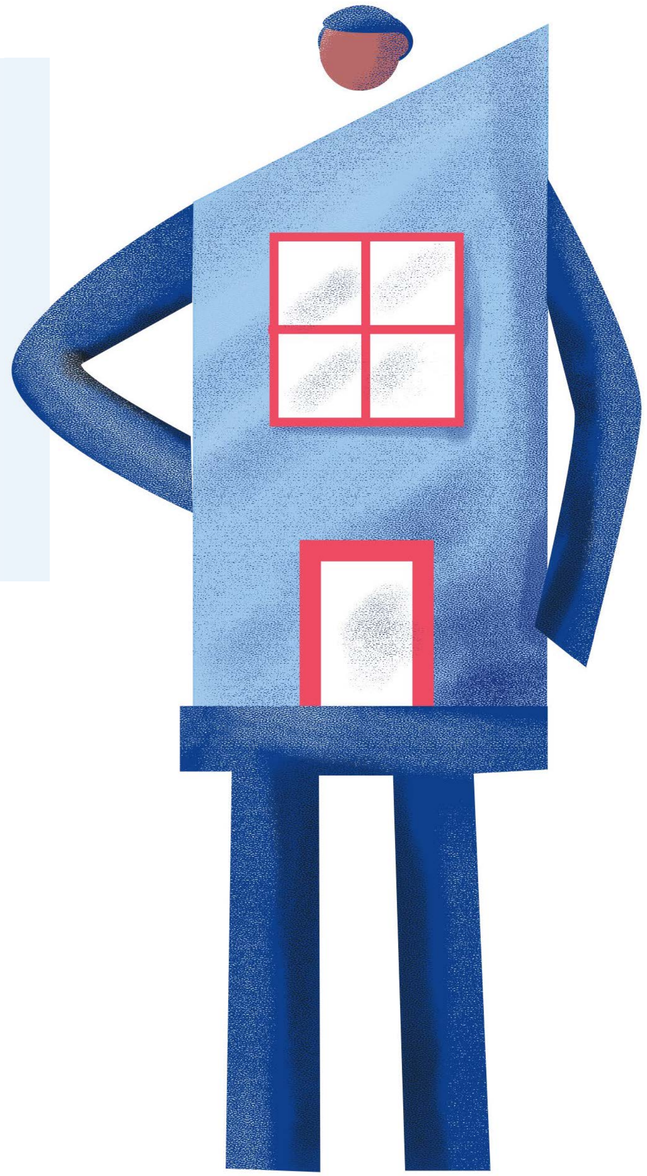
Liam is eigenaar van een grondgebonden woning en heeft al veel gedaan. De woning ging van label D naar B, en het eindbeeld is helder: minder afhankelijk worden van gas en energiebedrijven. Tegelijkertijd is de volgende stap niet meer eenvoudig. Hij wil uitbouwen, vloerverwarming aanleggen en de keuken vernieuwen. Juist dat natuurlijke moment maakt de keuze groter: moet de warmtepomp op zolder, moet er een kelder komen, en welke stap hoort eerst?

Het probleem is niet dat Liam niets weet of niets kan betalen. Hij heeft zich goed ingelezen en heeft hypotheekruimte. De blokkade zit in regie. Algemene informatieavonden blijven te oppervlakkig voor zijn woning, en installateurs kijken vaak vanuit het product dat zij leveren. Niemand overziet tegelijk de verbouwing, de warmteoplossing en de volgorde van maatregelen.

Daarom blijft hij hangen in uitzoekwerk. Liam is bereid te investeren, ook in begeleiding, maar alleen als die begeleiding onafhankelijk is en het geheel kan overzien. Dit profiel laat zien dat handelingsruimte niet alleen over geld gaat. Ook tijd, overzicht en vertrouwen bepalen of iemand met veel ambitie daadwerkelijk doorpakt.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING

“kijk het is niet ik wil een warmtepomp, het is klaar, ik wil het combineren met een uitbouw en dan wat is dan de beste plek om hem neer te zetten en dan is het heel lastig, want dan heb je eigenlijk gewoon een adviseur nodig die bepaalde dingen voor je kan uitrekenen en uitdenken.”



Grondgebonden woning

Isolatie, kierdichting en ventilatie

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

1. Onzekerheid over de volgorde



Bewoners weten niet waar ze moeten beginnen: Wat zorgt voor de meeste impact en in welke volgorde pak je dat aan? Bij gebrek aan een woningspecifieke routekaart kiezen eigenaren intuïtief voor wat zichtbaar en herkenbaar is, bijvoorbeeld zonnepanelen of dubbelglas, in plaats van wat technisch het meeste oplevert, wat vaak gevel- en dakisolatie is [3] [4].

2. Natuurlijk moment stimuleren verduurzaming, mits erop wordt gewezen



Aankoop, verbouwing, hypotheekherziening, reparaties, onderhoud en vervanging van installaties maken de stap concreet. Onderhoud is met 42% zelfs de belangrijkste aanleiding voor dakisolatie en dubbelglas. Zonder een concrete aanleiding blijft het vaak bij een goed voornemen. De uitvoerende of adviserende partij is meestal bepalend in het overwegen van duurzame opties.

Twee respondenten benoemen het bouwdepot of verduurzamingsdepot als doorslaggevend voor hun keuze om te investeren. Het klantreis-onderzoek ‘Een huis kopen’ [13] bevestigt dat het instrument bestaat, maar kopers er vaak slecht over geïnformeerd zijn en hypotheekadviseurs er zelden actief op sturen.

3. Verschillende behoeften in onafhankelijk advies op woningniveau



Eigenaren zoeken geen generiek advies, maar een route voor hun specifieke woning, budget en woonhorizon. Deze vraag wordt versterkt doordat offertes onderling sterk verschillen in prijs, materiaalkeuze en oplossing: de ene aanbieder adviseert voorzetramen, een andere het vervangen van glas in bestaande kozijnen, en een derde volledige kozijnvervanging. Hierdoor weten eigenaren vaak niet waar ze goed aan doen.

In de gesprekken zien we vier manieren waarop mensen op zoek gaan naar onafhankelijk advies. Sommigen willen aan-huis-advies en zijn bereid daarvoor te betalen. Anderen zoeken zelf alles uit en willen alleen een check op de offerte. Een derde groep wantrouwt elke commerciële partij en mijdt formeel advies. En een vierde groep delegeert het aan een kartrekker in het eigen netwerk. Een uniforme klantreis-begeleider zou goed werken voor de eerste groep, is bruikbaar voor de tweede, werkt averechts voor de derde en is irrelevant voor de vierde. Een website met onafhankelijke informatie zou vooral interessant zijn voor de tweede en derde groep.

4. Het sneeuwbaleffect: de klus die ongemerkt groter wordt



In de gesprekken valt op hoe vaak een afgebakende ingreep doorloopt in andere onderdelen. Een kozijn vervangen leidt tot stucwerk dat weer leidt tot een nieuwe vloer. De financiële inschatting die op de offerte stond, klopt na drie weken al niet meer. Dit kan ertoe leiden dat werkzaamheden stil komen te liggen en de verduurzamingsstap uiteindelijk niet wordt gezet. Bovendien kan een slechte ervaring bewoners afremmen om later vervolgstappen te nemen. Ook kan dit leiden tot negatieve mond-tot-mondreclame richting anderen. In deskresearch is deze rem slecht zichtbaar omdat enquêtes doorgaans alleen eindkosten meten, niet het verschil met de oorspronkelijke begroting en de beleving daarbij.

5. Isoleren zonder ventileren



Het aandeel huishoudens met klachten over vocht en/of schimmel steeg bij eigenaar-bewoners specifiek van 10% naar 14% [17]. De toename hangt waarschijnlijk samen met de combinatie van hogere energieprijzen (minder stoken en ventileren) en het verder isoleren van woningen. Ook het aantal woningen dat niet aangenaam koel te krijgen is, neemt toe; dat gebeurt zowel in slecht als in goed geïsoleerde woningen die niet goed worden geventileerd [17]. In onze interviews komt deze afweging terug.

Grondgebonden woning

Isolatie, kierdichting en ventilatie

Gedragsmatig is dit relevant voor het cluster omdat de drie ingrepen (kierdichten, isoleren, ventileren) in volgorde en balans bij elkaar horen, maar in advies, offerte en uitvoering vaak los van elkaar worden aangeboden. Een eigenaar die alleen aan isolatie en kierdichting denkt, kan na uitvoering tegen klachten aanlopen. Voor beleid en advies betekent het dat ventilatie standaard onderdeel van de overweging zou moeten zijn.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING

"Misschien dat de isolatie nog dikker zou kunnen, maar dat zorgt ook weer voor minder zuurstof in de woning als alles dicht is."

GRONDGEBONDEN WONINGEIGENAAR, OVER HULPBEHOEFTEN BIJ OFFERTES VOOR GLASVERDUURZAMING

"Je kijkt natuurlijk als je zo'n offerte krijgt eerst onder de streep. En daar waren echt enorme verschillen van duizenden euro's. [...] Het is lastig kiezen. Dat is echt appels met peren vergelijken."

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

1. Cv-vervangmoment

Een geplande vervanging van de cv-ketel zet mensen aan om opnieuw na te denken over hun verwarmingsinstallatie. Toch wordt dat moment zelden als keuzemoment ervaren. Installateurs werken vooral vraaggestuurd en bieden een warmtepomp niet uit zichzelf aan, en de beschikbare informatie is vaak tegenstrijdig en onduidelijk [7]. Daardoor blijft het meest natuurlijke aangrijpingspunt voor een duurzame stap grotendeels onbenut.

Bij een acuut kapotte cv-ketel is die ruimte er helemaal niet. De prioriteit ligt dan bij snel weer een warm huis en warm water, waardoor de oriëntatie op alternatieven beperkt blijft [8]. De gewoontekeuze is op zo'n moment een nieuwe cv-ketel. Het natuurlijke moment werkt daardoor averechts: zonder een concreet en direct beschikbaar alternatief bevestigt de urgentie juist de bekende keuze.

2. Woninggeschiktheid

Isolatie, ruimte voor de buitenunit, ventilatie en bestaande installatie bepalen of een warmtepomp logisch voelt en mogelijk is. Als de woning nog niet geschikt is verhoogt dit de cognitieve complexiteit: wie een warmtepomp wil, moet ook isoleren. Voor veel woningen van vóór 1990 vormt dit een extra drempel, omdat de isolatiegraad vaak nog onvoldoende is voor een efficiënte overstap naar een warmtepomp [1]. Wanneer buren met een vergelijkbare woning al een warmtepomp hebben geïnstalleerd, werkt dat als sociale bevestiging dat de maatregel technisch haalbaar en passend is voor dit type woning.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING

> "Omdat we warmtepompen ook vaker hier in de wijk zagen hadden we toch zoiets van schijnbaar loont het dus wel voor dit soort huizen."

3. Kosten, risico's en beleidsonzekerheid

De hoge kostprijs is de meest genoemde barrière voor de aanschaf van een warmtepomp. Veel eigenaren haken daardoor al vroeg af. Bij eigenaren die de investering wel proberen rond te rekenen, ontstaat vervolgens twijfel over de effectiviteit en de kosten-batenverhouding. Zij kijken niet alleen naar de aanschafprijs en terugverdientijd, maar wegen ook hun gezinssamenstelling, verwachte besparing, stroomkosten in de winter en onzekerheid over saldering, netcongestie en toekomstig beleid mee. Daardoor blijft het lastig om een duidelijk beeld te krijgen van de kosten en baten op langere termijn. Deze onzekerheid zorgt er geregeld voor dat bewoners de aanschaf uitstellen of kiezen voor een vertrouwde tussenoplossing, zoals een nieuwe of hybride cv-ketel.

4. Vertrouwde installateur of onafhankelijk advies

De installateur speelt vaak een sleutelrol in de keuze voor een warmtepomp, zeker wanneer het moment samenvalt met cv-ketelvervanging. Bewoners kiezen dan regelmatig voor hun vertrouwde installateur, omdat die bekend is met de woning en vertrouwen geeft in een technisch complexe beslissing.

Tegelijkertijd roept dit ook twijfel op: zonder onafhankelijke check kan het advies product- of aanbiedergebonden zijn, bijvoorbeeld doordat een installateur vooral stuurt op wat hij zelf kan leveren of waar de meeste marge op zit. Omdat een warmtepomp een grote investering is en er veel aanbieders en varianten zijn, ontstaat behoefte aan laagdrempelig, onafhankelijk en woningspecifiek advies. Een onafhankelijke partij, bijvoorbeeld via de gemeente of een energiehuis, kan helpen om opties te vergelijken, kosten realistischer in te schatten en keuzestress te verminderen.

5. Onafhankelijkheidsmotief:

Voor een elektrische warmtepomp is onafhankelijkheid van aardgas de voornaamste motivatie [3]. Ook zes van de twintig respondenten noemen onafhankelijkheid van

een leverancier expliciet als motief voor een eigen warmtepomp. Dit speelt sterker mee in de afweging met een aansluiting tot een warmtenet. Bij een gewone gasaansluiting is er immers nog keuze in de leverancier. Dat motief is niet economisch en laat zich niet met prijsprikkels wegnemen. In de keuze tussen warmtenet en warmtepomp werkt dit door als principiële voorkeur, niet als afweging.

6. Hybride werkt als brugoplossing voor twijfelaars

In de gesprekken zien we dat de hybride warmtepomp als minder ingrijpende variant fungeert voor mensen die twijfelen tussen het houden van een cv-ketel en overstappen op all-electric. De aanschafprijs is lager, bewoners hoeven niet direct volledig van het gas af en de cv-ketel blijft beschikbaar als back-up. Daardoor voelt de stap kleiner en minder risicovol, ook voor bewoners van minder goed geïsoleerde woningen. Een respondent met een hybride warmtepomp verwoordde de afweging als: “80 procent van de besparing voor 30 procent van de investering.” Onderzoek onderbouwt dat besparing op de energierekening voor hybride warmtepompen de voornaamste motivatie is [3]. Voor beleid is dit relevant: de hybride warmtepomp is geen halfslachtige tussenoplossing, maar een haalbare richting voor bewoners die willen bewegen.

Beïnvloeders door de hele klantreis

- De cv-installateur is vaak als eerste in beeld bij vervanging. In 73 procent van de gevallen krijgt de bewoner geen informatie over alternatieven en wordt opnieuw een cv-ketel geplaatst [12]. De warmtepomp-installateur komt later in beeld: capaciteit en wachttijd bepalen mede of een gemotiveerde eigenaar daadwerkelijk doorpakt.
- Buren met een werkende warmtepomp werken aan beide kanten: in de gewoontebreuk laten ze zien dat het kan, in de praktijk fungeren ze als referentie.
- Partners of huisgenoten bepalen mee in de overwegingsdrempel; geluidsoverlast en ruimtebeslag zijn vaak een gezamenlijke afweging.
- Milieu Centraal en gemeente zijn voor wie zoekt naar onafhankelijk advies de meest gewaardeerde bronnen, maar bekendheid is niet vanzelfsprekend.
- Warmtefonds speelt in de financieringsstap; netbeheerder bij netcongestie of aansluitvragen tijdens de praktijk.

EIGENAAR GRONDGEBONDEN WONING

“Het zou fijn zijn, als een onafhankelijke partij die daar veel meer kennis over heeft langskomt om samen een kopje koffie te drinken: dit is het huis, dit gebruiken we nu, dit is onze leverancier. Welke opties heb je? Hybride, warmtepomp? Wat zou je adviseren en wat zou het dan onder de streep ongeveer kosten?”

BEWONER GRONDGEBONDEN WONING

“Ik ben heel blij dat we helemaal van het gas af zijn; dat is goed voor het milieu, de waarde van ons huis en het scheelt in energiekosten.”

Grondgebonden woning

Warmtenet

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

1. Gevolgen voor de eigen woning wegen het zwaarst

Informatie over de gevolgen voor de eigen woning is de meest doorslaggevende factor bij de afweging om mee te betalen aan een warmtenet [18]. Bewoners willen weten waar ze aan toe zijn voordat ze beslissen: niet alleen de aansluitkosten maar ook het vastrecht, de toekomstige tarieven en wat het in de praktijk betekent voor hun woning en wooncomfort. Een paar belangrijke drijfveren die uit onderzoek naar boven komen zijn: hoge gasprijs, geen zorgen meer maken over een kapotte cv, subsidies, en de gemeente die het beheer overneemt. Zolang de concrete gevolgen voor de eigen woning en portemonnee onduidelijk blijven, komt iemand niet tot een keuze, maar blijft hangen in de oriëntatiefase.

Een warmtenet wordt bovendien niet los beoordeeld, maar afgewogen tegen een warmtepomp of hybride oplossing. In de aanvullende interviews zetten respondenten deze opties expliciet naast elkaar. Voor de afweging is het daarom belangrijk dat de alternatieven eerlijk en vergelijkbaar in beeld komen.

2. Vertrouwen in aanbieder en gemeente

Een warmtenet vraagt het overdragen van controle. Onderzoek laat zien dat vertrouwen in de gemeente en in energie- en warmteleveranciers een significante voorspeller is van de bereidheid om mee te betalen. Opvallend is dat vertrouwen in de landelijke overheid géén voorspeller is voor die bereidheid, maar wél samenhangt met de hoogte van het bedrag dat mensen willen bijdragen [18]. Regie en vertrouwen liggen voor bewoners dus eerder dichterbij huis dan op rijksniveau.

In de aanvullende interviews komt vertrouwen terug als procesvraag: wie bewaakt de tarieven, wie spreekt het warmtebedrijf aan, en welke keuzevrijheid blijft over? Beleid op warmtenetten loopt daarmee via vertrouwen in lokale regie, niet alleen via techniek of prijs.

De bron van het warmtenet speelt hierin een centrale rol. In het TNO-onderzoek noemt 12,2% van de respondenten de manier waarop de warmte wordt geproduceerd als doorslaggevend; bewoners willen vertrouwen hebben dat de bron daadwerkelijk duurzaam is [18]. Die zorg is niet onterecht: het aandeel hernieuwbare warmte in grote warmtenetten ligt op 33%, en zelfs binnen dat aandeel loopt nog discussie over de duurzaamheid van bijvoorbeeld biomassaverbranding [1]. Een eerlijk verhaal over welke bron wordt gebruikt, nu en op de lange termijn, is belangrijk om draagvlak te creëren.

3. Onafhankelijkheidsmotief, behoeften aan keuzevrijheid en exit-logica

Bij warmteoplossingen in het algemeen leidt het onafhankelijkheidsmotief richting de eigen warmtepomp. Bij een warmtenet werkt hetzelfde motief averechts, het voedt principieel wantrouwen tegen monopolie-aanbieders. Een aansluiting betekent afhankelijkheid van één leverancier, zonder de mogelijkheid om over te stappen. De onomkeerbaarheid van die aansluiting maakt dat dit wantrouwen zwaar weegt.

Dit motief is goed onderbouwd. In het TNO-onderzoek noemen bewoners die negatief tegenover een warmtenet staan vooral de afhankelijkheid van één leverancier, het ontbreken van concurrentie en de wens de regie in eigen hand te houden [18]. In de aanvullende interviews gebruiken respondenten concrete ervaringen, met schuivende regelingen. Bewoners willen weten of zij kunnen weigeren, later kunnen instappen of uit kunnen stappen als het niet werkt.

4. Het wijkproces bepaalt of het warmtenet als kans of als dwang voelt

Het warmtenet komt bij grondgebonden eigenaren meestal niet via een eigen natuurlijk moment binnen, maar via een

collectief wijktraject van de gemeente. Dat maakt de kwaliteit van het participatieproces bepalend voor of de aansluiting voelt als een gezamenlijke kans of als opgelegde druk. TNO [18] stelt vast dat de factor 'participatie': communicatie over het proces, het gevoel een samenwerkingspartner te zijn, daadwerkelijke inspraak, en ergens terecht kunnen met zorgen, de zwaarste sociale voorspeller is voor de bereidheid om mee te betalen. Naast betrokkenheid bij het besluitvormingsproces is duidelijkheid over de planning en de concrete stappen belangrijk. Eerder onderzoek in proeftuinen aardgasvrije wijken [18] laat daarbij zien dat het verzet vaak niet primair over aardgasvrij wonen zelf gaat, maar over het gevoel geen keuze te hebben.

Beïnvloeders door de hele reis

- De gemeente is in deze klantreis de hoofdrolspeler. TNO [18] laat zien dat vertrouwen in de gemeente de bereidheid om mee te betalen en op een warmtenet aan te sluiten sterk voorspelt. Communicatiekwaliteit en participatieve aanpak bepalen mede of bewoners openstaan.
- Er is een structureel wantrouwen richting warmteleverancier, door de monopolieposities en eerdere negatieve ervaringen via eigen ervaringen of het sociaal netwerk. Dit wantrouwen speelt al in de overwegingsfase voordat de eigenaar met de leverancier in gesprek komt.
- Buren en lokale belangengroepen werken vooral als versterker van zorgen, en in mindere mate als peer-to-peer-bron voor positieve ervaringen, omdat warmtenetten in de meeste wijken nog beperkt aanwezig zijn.
- Onderaannemers en installateurs komen pas

EIGENAAR+VERHUURDER, ERVARING MET STADSVERWARMING

"Toen vernieuwde dat contract en verdrievoudigde het bedrag. Dat mag dan omdat die gasprijs steeg. Maar de enige die dan binnenloopt is Vattenfall. Want die mogen drie keer zoveel vragen, maar die hebben echt niet drie keer zoveel kosten."

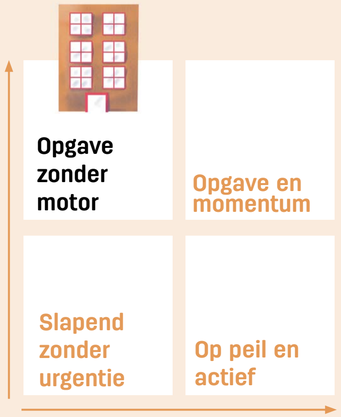
Bijlage Vereniging van Eigenaren

- Twee achtergrondverhalen
- Toelichting inzichten klantreis: Isolatie, kierdichting en ventilatie
- Toelichting inzichten klantreis: (Hybride) Warmtepomp
- Toelichting inzichten klantreis: Warmtenet

Vereniging van eigenaren

Achtergrondverhalen

We hebben achtergrondverhalen uitgewerkt voor twee contextprofielen waarvoor de beleidsopgave het meest urgent is. De twee achtergrondverhalen zijn synthese-portretten, samengesteld uit verschillende interviews om herkenbare patronen menselijk en invoelbaar te maken.



Aya. Opgave zonder motor

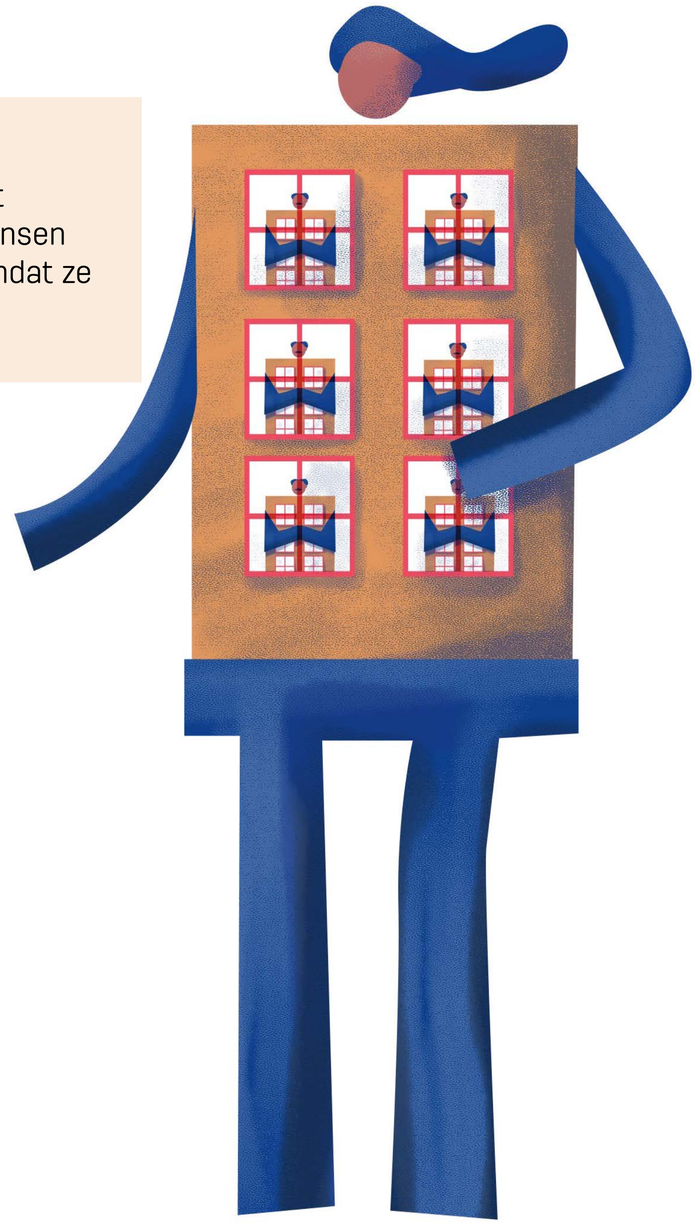
Aya woont in een VvE waar de gebouwopgave zichtbaar is, maar de organisatiekracht ontbreekt. Er is wel een ALV waar Aya en een paar bewoners al eens gevraagd hebben naar verduurzamingsplannen. Maar de meeste leden denken vooral aan de maandelijkse bijdrage en hun eigen woonhorizon. Daardoor wordt het beperkte geld uitgegeven aan noodzakelijk onderhoud en serieus nadenken over verduurzaming telkens uitgesteld.

In deze VvE ontbreekt een motor: geen duurzaamheidscommissie, geen bestuurder met tijd en technische kennis, en geen beheerder die het onderwerp actief verder brengt. Wie iets wil, moet eerst uitzoeken wat kan, daarna aan draagvlak bouwen, en vervolgens de besluitvorming door. Dat maakt de drempel voor één bewoner hoog, ook als de opgave duidelijk is.

Aya laat zien dat de collectieve context bepalend is. De woning kan verbetering nodig hebben, de bewoner kan gemotiveerd zijn, en toch gebeurt er weinig. Zonder iemand die het proces draagt, blijft verduurzaming een gesprek dat jaarlijks terugkomt en telkens opnieuw stilvalt.

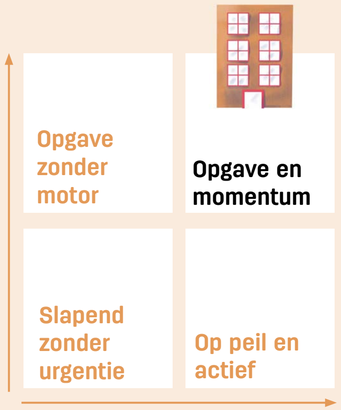
VVE-BEWONER VASTGELOPEN ACTIVATIE

“Ik loop constant tegen dat struikelblok op, dat die mensen het eigenlijk niet willen, omdat ze alles te duur vinden.”



Vereniging van eigenaren

Achtergrondverhalen



Hans. Opgave en momentum

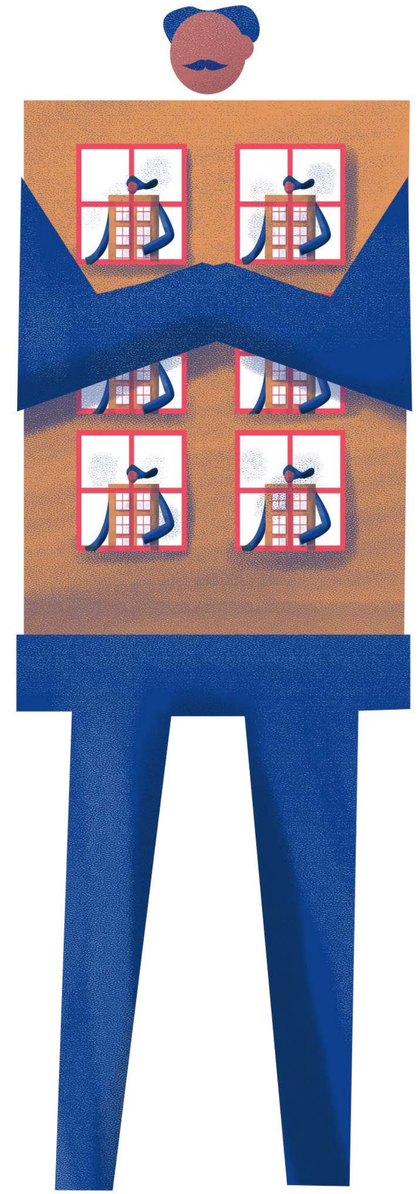
Hans zit in het bestuur van een actieve VvE. De basis is op orde: er is een MJOP, er is geld in kas en er zijn bewoners die willen meedenken. Dat maakt de uitgangspositie sterk. Tegelijk betekent een actieve VvE niet dat verduurzaming vanzelf gaat. Juist omdat er plannen zijn, worden de verschillen tussen bewoners zichtbaar.

Hans is met pensioen en heeft tijd en interesse om projecten zoals zonnepanelen of warmteoplossingen aan te jagen, maar moet steeds uitleggen wat de investering oplevert. Bewoners willen weten wat het kost, wanneer het zich terugverdient en of het eerlijk verdeeld wordt. De ALV vraagt geen volledig technisch verhaal, maar wel genoeg vertrouwen om een gezamenlijk besluit te nemen.

Hans laat zien dat momentum kwetsbaar is. Zolang er kartrekkers zijn, beweegt de VvE. Als zij afhaken, valt veel terug. Ondersteuning moet daarom niet alleen technische kennis leveren, maar ook proceskracht: helpen met agenderen, uitleggen, faseren en besluiten.

VVE-BESTUURSLID GROTE VVE

“Je moet proberen om het tussen aanhalingstekens in Jip en Janneke taal neer te zetten, zodat mensen ook heel snel begrijpen waar hebben we het over, welk voordeel halen we eruit als VvE en kunnen we daarmee de kosten drukken?”



Vereniging van eigenaren

Isolatie, kierdichting en ventilatie

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

1. Voortgang leunt zwaar op kartrekkers

2. (D)MJOP of gebouwscan als gedeelde basis

3. Koppelen met groot onderhoud

Isolatie kan worden gezien als groot onderhoud en wordt vaak gecombineerd met geplande werkzaamheden, bijvoorbeeld een extra isolatielaag bij het vervangen van de dakbedekking [21]. Het onderhoudsmoment is daarmee een natuurlijke trigger: de steiger staat er toch, en de investeringsbeslissing moet gemaakt worden. Dit maakt bouwkundige verduurzaming kansrijker op het moment dat er groot onderhoud in het (D)MJOP staat gepland, dan als losstaande ingreep. Het beleidsaanknopingspunt ligt bij het benutten van geplande onderhoudsmomenten als instapmoment voor isolatie, bijvoorbeeld via het (D)MJOP en de gebouwscan.

Financiering per appartement

Zie algemeen inzicht

Bouwkundige ingrepen raken ook de huurders, die niet meebeslissen maar wel moeten meewerken

Ongeveer de helft van de VvE's heeft naast koop- ook huurappartementen [21]. Huurders beslissen niet mee in de ALV, maar moeten bij dit type ingrepen wel toegang geven, overlast accepteren en bij grotere werkzaamheden soms tijdelijk de woning uit. De coördinatie loopt bovendien via de verhuurder of woningcorporatie die eigen belangen heeft. In de aanvullende interviews komt naar voren dat toegang krijgen tot huurwoningen om de status te evalueren en werkzaamheden uit te voeren lastig kan zijn en daardoor de verduurzaming vertraagt (zie Verhuurders, inzicht 4)

Beïnvloeders door de hele klantreis

- Bestuur en kartrekker zetten de toon. Verduurzaming komt pas op de ALV als het bestuur of iemand die het voortouw neemt het onderwerp regelmatig agendeert.
- I&O Research [21] identificeert de aanwezigheid van een duurzaamheidscommissie of werkgroep als de belangrijkste drijfveer voor concrete verduurzamingsplannen,
- De beheerder heeft een dubbele rol. Een ondersteunende beheerder helpt eigenaren vertrouwen te krijgen in het proces [21]. Tegelijk komt in de aanvullende interviews naar voren dat een externe beheerder ook kan voelen als contractpartij waar bewoners van afhankelijk zijn, en niet als dienstverlener die namens hen handelt. De beheerder vergroot de uitvoeringskracht, maar vervangt geen intern eigenaarschap.
- De externe adviseur (technisch of financieel) komt in beeld in de overwegingsdrempel, als de complexiteit te groot wordt voor het bestuur zelf. Professionele ondersteuning is een van de factoren die concrete plannen bevorderen.
- Individuele leden kunnen beslissend zijn in de intentie-gedragskloof, vooral bij grote investeringen waarvoor een verhoogde meerderheid of extra mandaat nodig is. De exacte eis verschilt per splitsingsakte, reglement en besluitsoort.
- De aannemer speelt in de praktijk tijdens de uitvoering. Bij isolatie, ventilatie en kierdichting loopt de uitvoering deels via de gemeenschappelijke delen (gevel, dak) en deels via de privégedeelten (glas, kierdichting binnen het appartement). De coördinatie tussen beide vraagt extra afstemming in de uitvoeringsfase.

Vereniging van eigenaren
Warmtepomp

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

Voortgang leunt zwaar op kartrekkers
Zie overkoepelend inzicht

Financiering per appartement
Zie overkoepelend inzicht

Gebouwgeschiktheid en complexiteit maatregel

Voor appartementseigenaren is het lastig te overzien of een warmtepomp mogelijk is voor hun pand. De oplossing is minder gebruikelijk in VvE-settings dan bij grondgebonden woningen, waardoor goede voorbeeldprojecten schaars zijn buiten nieuwbouw, waar tijdens de bouw al rekening werd gehouden met een (hybride) warmtepomp.

Uiteraard speelt ook hier het isoleringsvraagstuk mee. Is het gebouw wel voldoende geïsoleerd voor een (hybride) warmtepomp of moeten er eerst andere maatregelen worden getroffen, wat de complexiteit verder vergroot. Een belangrijke nuance is dat hybride warmtepompen om een lagere isolatiegraad vragen dan volledig elektrische warmtepompen. In de markt bestaat echter wel het hardnekkige misverstand dat je altijd eerst grondig moet isoleren.

Boven op de vragen die grondgebonden eigenaren hebben over toepasselijkheid, geluid en terugverdientijd voor hun persoonlijke situatie, zitten VvE-leden met extra vragen over eerlijke verdeling van warmte- en elektriciteitsgebruik en over de effecten die het collectieve systeem heeft op persoonlijk wooncomfort.

Schaarste aan passende installateurs

Collectieve VvE-warmteoplossingen vragen specialistische kennis die niet elke installateur biedt. Dit is een capaciteitsknelpunt dat in deskresearch [25] wel terugkomt maar niet specifiek voor de VvE-context. Daarnaast speelt ook angst voor lock-in: wanneer één leverancier het centrale systeem ontwerpt, levert en onderhoudt, is de VvE jarenlang afhankelijk. In een interview kwam slechte service als struikelblok terug. In dat geval was de ervaring zo negatief dat een rechtszaak werd aangespannen om onder het contract uit te komen.

Afhankelijkheid van gemeentelijke warmteplannen

Een collectief warmtebesluit hangt sterk af van wat er in de wijk gaat gebeuren. Zolang onduidelijk is wanneer de wijk van het gas af gaat en wat het alternatief wordt, is afwachten voor een VvE een rationele keuze. Wordt het wel helder welke kant de wijk op gaat, dan weten bewoners welke stappen logisch zijn om de woning daarop voor te bereiden [8]. Deze beleidsonzekerheid houdt VvE's in de afwegingsfase vast en koppelt deze klantreis direct aan de keuze tussen een warmtepomp of een warmtenet. (zie de klantreis Warmtenet voor VvE's).

Beïnvloeders door de hele klantreis

- Bestuur en beheerder bepalen of een collectief warmtesysteem überhaupt op de agenda komt. De stap van regulier MJOP naar duurzaam MJOP is hier doorslaggevend.
- Technisch adviseur of haalbaarheidsexpert komt vroeg in beeld omdat de complexiteit van een collectieve warmteoplossing groot is.
- Individuele leden kunnen plannen blokkeren, vooral leden met een recent vervangen cv die geen meerwaarde zien in versnellen.
- Energieleverancier en installatiebedrijf werken vaak met VvE-specifieke configuraties die schaars en niet altijd betrouwbaar zijn.

VVE-BEWONER, VASTGELOPEN BESLUITVORMING

“Als je aangeeft ik wil een warmtepomp of dit of dat, dan is alles te duur. Dan moeten wij het voortouw nemen om onderzoek te doen en dan in een vergadering moeten we het overleggen. De volgende vergadering is dan een jaar later. Dus dat schiet dan maar niet op.”

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

1. Gebouwgeschiktheid

In gestapelde bouw kan een warmtenet praktische voordelen hebben ten opzichte van individuele warmtepompen: er is geen installatieruimte per woning nodig en geen buitenunit met bijbehorende geluidsproductie. Tegelijk bepalen de binneninstallatie en het afgiftesysteem of aansluiting technisch haalbaar is. Deze voordelen worden door enkele VvE-respondenten bevestigd.

2. Transparantie over tarieven en contract

De VvE neemt een collectief besluit over kosten die bewoners daarna individueel voelen, via hun warmtetarief. De financiële afweging weegt het zwaarst, en die is bij een warmtenet lastig te maken omdat de tarieven en voorwaarden voor de lange termijn onzeker zijn. Transparantie over tarieven en contractvoorwaarden is daarmee een voorwaarde voor draagvlak.

3. Vertrouwen in gemeente en warmtebedrijf

Bij een warmtenet verschuift de afhankelijkheid naar buiten het gebouw, naar de gemeente en het warmtebedrijf. Dat vergroot het belang van een betrouwbaar proces. Onderzoek onder woningeigenaren laat zien dat vertrouwen in de gemeente een positieve voorspeller is van de bereidheid om mee te betalen aan een warmtenet [18]. Dit onderzoek betreft niet-VvE-eigenaren, maar het mechanisme is naar verwachting ook in VvE-context relevant (zie inzicht 2, Vertrouwen in aanbieder en gemeente, bij de grondgebonden klantreis Warmtenet).

Beïnvloeders door de hele klantreis

- De gemeente initieert het traject vaak via een wijkuitvoeringsplan en bepaalt de kwaliteit van de communicatie. Vertrouwen in de gemeente hangt samen met de bereidheid om mee te betalen.
- Het warmtebedrijf is de contractpartner, transparantie over tarieven en voorwaarden is bepalend voor het draagvlak.
- Bestuur en beheerder vertalen het externe aanbod naar een ALV-besluit en regelen de aansluiting van het gebouw.
- Individuele leden spelen een rol bij de stemming en bij de financiering van de binneninstallatie per appartement.

Bijlage
Particuliere verhuurders

- Twee achtergrondverhalen
- Toelichting inzichten klantreis: Isolatie, kierdichting en ventilatie
- Toelichting inzichten klantreis: (Hybride) Warmtepomp
- Toelichting inzichten klantreis: Warmtenet

Verhuurders

Achtergrondverhalen

We hebben achtergrondverhalen uitgewerkt voor twee contextprofielen waarvoor de beleidsopgave het meest urgent is. De twee achtergrondverhalen zijn synthese-portretten, samengesteld uit verschillende interviews om herkenbare patronen menselijk en invoelbaar te maken.



Ezra. Veel potentie

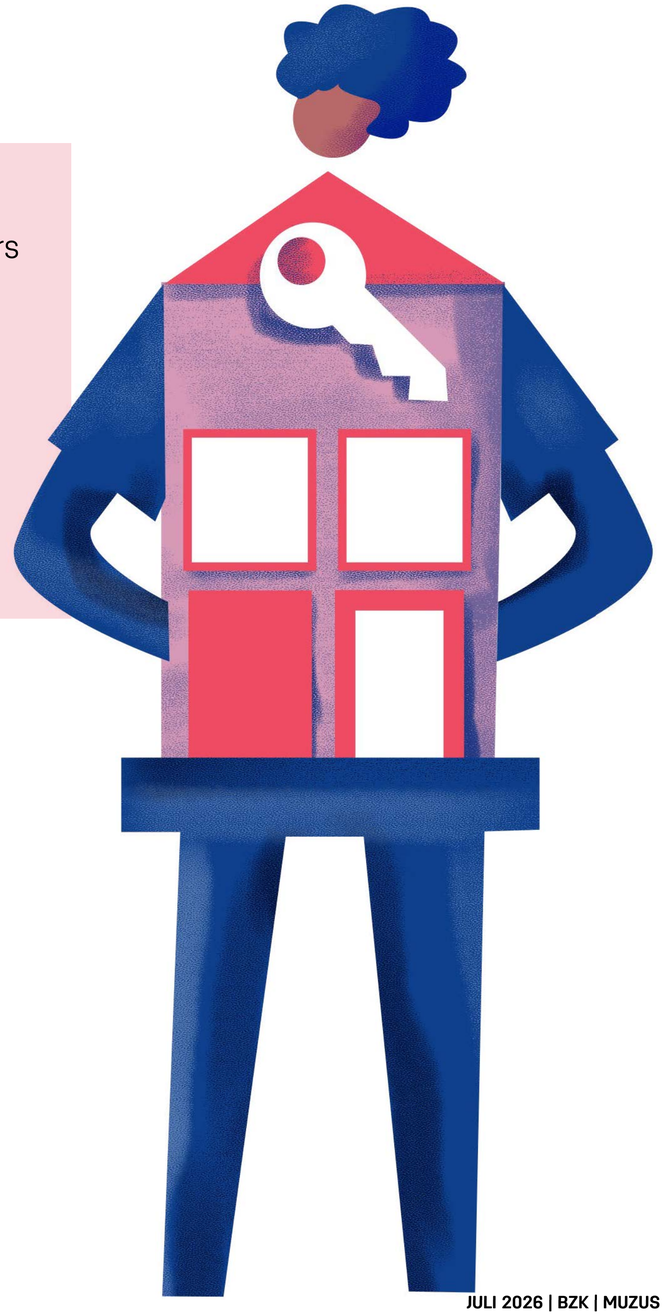
Ezra verhuurt meerdere woningen, deels inclusief en deels exclusief. Hij ziet verduurzaming als onderdeel van goed vastgoedbeheer. Hij kijkt naar wooncomfort, waardeontwikkeling en lagere kosten. Omdat hij meerdere panden heeft, kan hij leren van het ene pand en die ervaring meenemen naar het volgende. Zijn eigen woning werkt daarbij vaak als proefplek: wat daar goed gaat, trekt hij door naar de huurwoning.

Zijn speelruimte is relatief groot. Hij kent de woningen, heeft zicht op onderhoudsmomenten en kan financiële regelingen opzoeken. Tegelijk blijft hij zakelijk kijken. Een maatregel moet niet alleen duurzaam zijn, maar ook bijdragen aan rendement, waarde of beheer. Huurders spelen mee zodra uitvoering of overlast aan de orde is, maar zij zijn niet altijd het startpunt van de afweging.

Dit profiel laat zien dat verhuurders niet alleen reageren op druk. Er zijn ook verhuurders die willen optimaliseren, mits het past binnen hun financiële logica. Bij hen ligt de kans in duidelijke regelingen, goede timing en ondersteuning die het zakelijke plaatje overzichtelijk maakt.

VERHUURDER

“Ik vind het leuk als de huurders blij zijn met mij als verhuurder. En daarnaast vind ik het ook heel erg leuk om mijn vastgoed te verduurzamen. Dat het ook wooncomfort is, maar voornamelijk ook waardevermeerderend.”



Verhuurders

Achtergrondverhalen



Monique. Zit klem door de opgave

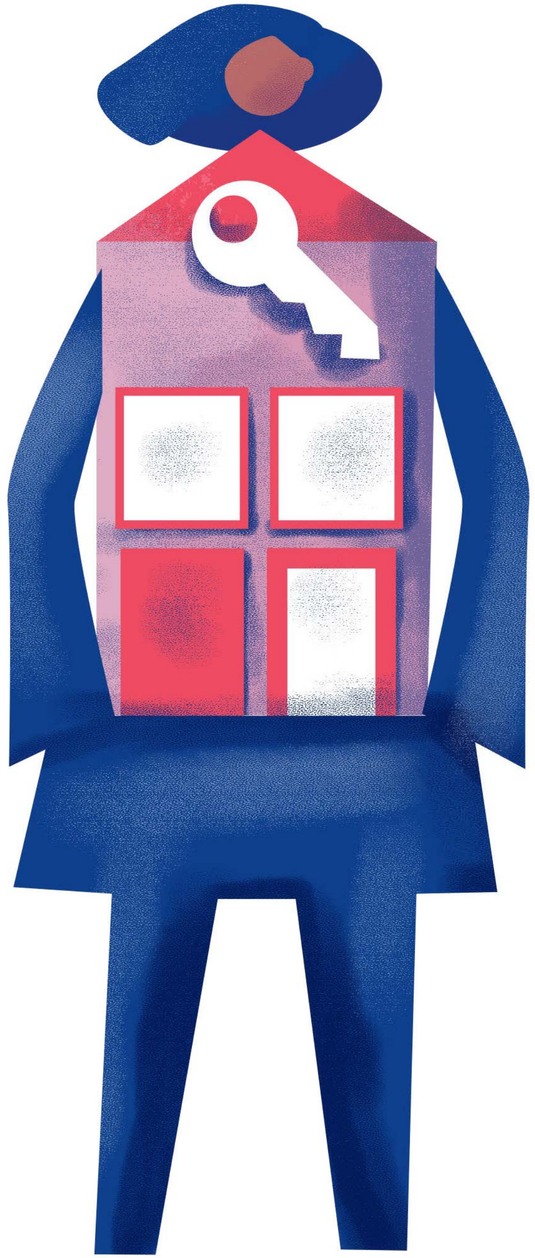
Monique verhuurt één woning met een grote opgave. Het label is slecht, het pand is bewoond en het huurcontract is exclusief gas, water en licht. Daardoor voelt de investering dubbel ingewikkeld. De huurder profiteert direct van een lagere energierekening, terwijl de verhuurder de kosten maakt en de uitvoering moet organiseren.

De zakelijke speelruimte is beperkt. Subsidies en fiscale regels zijn niet vanzelf helder, de woning is niet zomaar leeg te maken en de opbrengst is onzeker. In plaats van verduurzaming als logische investering te zien, ontstaat de vraag of verkoop niet rationeler is. Dat effect wordt sterker wanneer beleid stapelt: energieprestatie-eis, box 3, middenhuur en onzekerheid over doorberekening komen tegelijk binnen.

Dit profiel laat zien dat druk niet automatisch tot verduurzaming leidt. Als de route te onzeker is, kan dezelfde druk juist richting verkoop sturen. Ondersteuning moet daarom niet alleen vertellen wat verplicht wordt, maar ook laten zien welke route financieel en praktisch nog werkbaar is.

VERHUURDER, LABEL F WONING

“Die labelplicht, als verhuurder is die er? O, dat wist ik eerlijk gezegd nog helemaal niet.”



Verhuurders

Isolatie, kierdichting en ventilatie

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

1. Split-incentive

Zie overkoepelend inzicht

2. Wachten op huurderwisseling

Bouwkundige maatregelen worden vooral meegenomen bij periodiek onderhoud of een huurderswisseling [14]. Een lege woning is vaak het handigste moment voor ingrepen. Bewoonde uitvoering vraagt extra organisatie. (zie inzicht praktische beperking rondom bewoonde woning)

3. Beleidsstapeling vertraagt en stuurt richting verkoop Zie overkoepelend inzicht

4. Beschikbare kennis over regelingen

Zie overkoepelend inzicht

Kleine verhuurders zijn minder goed op de hoogte van beleid, subsidies en financiering. Van de verhuurders met 1 t/m 5 woningen is 22% goed bekend met de energieprestatie-eis, tegen 47% bij 51 woningen of meer [14]. Ook weet 42% van de kleinste verhuurders wat de kosten en opbrengsten van verduurzaming zijn, tegen 56% tot 63% bij grotere partijen. Kleine verhuurders zijn meestal niet georganiseerd en zoeken informatie vooral zelf via internet. Dit is een capaciteitsdrempel op kennisniveau, niet op motivatie: de kleinste verhuurders hebben de grootste opgave met de minste professionele ondersteuning.

5. Vertrouwde uitvoerder

Verhuurders leunen sterk op eigen netwerk of vaste aannemer. Dat verlaagt de stap van intentie naar uitvoering. De keerzijde is afhankelijkheid: als de vaste partij geen capaciteit heeft of werkzaamheden niet op elkaar aansluiten, stokt het traject. Verhuurders noemen het vinden van geschikt personeel en de afstemming tussen partijen als concreet knelpunt [14].

Beïnvloeders door de hele klantreis

- Belangenverenigingen (Vastgoed Belang, IVBN) zijn veruit de belangrijkste informatiebron: 91% van de leden en 59% van de niet-leden gebruikt dit kanaal, wat het ook de meest kansrijke beleidsingang maakt [14].
- Huurder bepaalt mee in twee fasen: in de overwegingsdrempel via klachten of comfortvragen, en in de praktijk via instemming of tijdelijk verhuizen [14].
- Onderhoudsbedrijf of aannemer is dominant in de praktijk. Verhuurders leunen op een vaste partij, maar schaarste aan personeel en slechte afstemming tussen werkzaamheden vormen een terugkerend knelpunt.
- Verhuurmakelaar en vastgoedbeheerder zijn relevant rond het mutatiemoment, omdat de contractmutatie daar in beeld is, een logische schakel om verhuurders op een kansrijk moment te bereiken [14]
- RVO komt in beeld bij subsidieaanvragen, met als knelpunt dat verhuurder-specifieke regelingen complex en versnipperd zijn. Verhuurders kennen vooral ISDE en SVOH, de zakelijke route vereist eHerkenning en een KvK-nummer [14] [6], en het geld komt pas achteraf.

Verhuurders

Warmtepomp

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

1. Split-incentive

Zie overkoepelend inzicht

2. Technische inpasbaarheid

Warmtepomp, hybride of elektrische oplossing vraagt ruimte, installatieaanpassing en soms ingrijpend werk in een bewoonde woning. (zie inzichten voor grondgebonden woningen of voor woningen binnen een VvE.)

3. Praktische beperkingen rond een bewoonde woning

Uitvoering vraagt planning, toegang tot de woning en vertrouwen van de huurder. Zie overkoepelend inzicht

4. Fiscale en subsidieregeling

Voor verhuurders is het minder vanzelfsprekend welke regeling geldt en wat aftrekbaar is.

5. Hybride als tussenstap

Hybride kan een minder ingrijpende maatregel zijn wanneer volledig elektrisch financieel of praktisch nog te groot is. De installatie is minder ingrijpend en de huurder ondervindt minder overlast. (zie inzicht hybride als brug)

Beïnvloeders door de hele klantreis

- De installateur is de spil. Op het vervangmoment of bij een huurderswisseling kiest de verhuurder vaak voor de vaste installateur, die vertrouwen geeft maar een duurzaam alternatief zelden uit zichzelf aanbiedt. Capaciteit en wachttijd bepalen daarna of het doorgaat.
- De huurder bepaalt sterker mee dan bij bouwkundige maatregelen, omdat een warmtepomp direct het comfort, geluid en ruimtebeslag raakt: via klachten in de overwegingsdrempel, en via instemming en overlast in de praktijk.
- Belangenverenigingen (Vastgoed Belang, IVBN) zijn de belangrijkste informatiebron
- RVO en het Warmtefonds komen in beeld bij financiering, maar de regelingen zijn complex en versnipperd en het geld komt pas achteraf.
- Bij appartementen is de VvE een afhankelijkheid (zie het hoofdstuk Vereniging van eigenaren).

Verhuurders
Warmtenet

Belangrijkste inzichten in deze klantreis

1. Verlies van regie

De deskresearch laat zien dat wantrouwen tegen de warmteleverancier en het beeld van een monopolie belangrijke barrières zijn in de afweging rond een warmtenet [2]. In de aanvullende interviews keert dit terug bij verhuurders, maar dan vanuit een zakelijke logica: de bezwaren gaan over afhankelijkheid en onbeheersbare kosten. Het vastrecht dat doorloopt zonder verbruik en tarieven die meebewegen met de markt maken de businesscase onduidelijk. De afweging zit vroeg in het proces: het warmtenet wordt al bij de overweging afgeschreven, nog voordat er sprake is van een concreet aanbod of intentie.

2. Split-incentive

Een warmtenet verandert de kostenrelatie. Verhuurders hebben duidelijkheid nodig over wat zij mogen en kunnen doorberekenen. (zie overkoepelend inzicht)

3. Relatie met VvE of gebouwbeheer

Bij appartementen loopt de keuze niet alleen via de verhuurder, maar ook via collectieve besluitvorming. (zie het hoofdstuk warmtenet in VvE's)

Beïnvloeders door de hele klantreis

- Gemeente initieert het traject via een wijkuitvoeringsplan (WUP); voor verhuurders bepaalt de gemeente ook of een aansluiting verplicht wordt.
- Warmteleverancier is de contractuele tegenpartij. Voor verhuurders speelt naast tariefonzekerheid ook de doorberekening richting huurder.
- Huurder is in beeld bij doorberekening van energielasten en bij huurprijsregulering rond verduurzaming.
- Belastingadviseur en taxateur wegen mee bij verkoopbaarheid van een pand met warmtenetaansluiting.
- Verhuurdersvereniging speelt een communicatie- en lobbyrol, maar bereikt vooral grotere portfolio-eigenaren.

VERHUURDER, MET EIGEN ERVARING MET STADSVERWARMING

"Je financiën heb je zelf in de hand [met een warmtepomp] dat heb je met zo'n warmtenetwerk niet."